

VIMERCATE

Al pronto soccorso
il sistema universale
per farsi capire

Servizio a pagina 9

Ora il pronto soccorso parla tutte le lingue

Un nuovo sistema grafico consente agli operatori di dialogare con chiunque
L'obiettivo: stabilire un contatto anche con chi non riesce a esprimersi

VIMERCATE

di **Barbara Calderola**

Adesso il pronto soccorso parla con chi non riesce ad esprimersi.

A Vimercate debutta un progetto sperimentale di comunicazione aumentata, strumenti eccezionali per abbattere le barriere e includere chi finora non aveva voce.

Un'idea semplice, ma efficace, figure al posto delle frasi, le nuove tavole contemplano tutti i passaggi: accoglienza, accertamento, diagnosi. Una rivoluzione per il servizio che a Vimercate ha un'altra eccellenza: lo sportello per le donne maltrattate che sostiene le vittime di soprusi al di là dell'episodio che le ha portate a varcare la soglia dell'ospedale.

«L'attenzione ai più fragili è la regola», dice la direzione. I nuovi destinatari sono tutti quelli che per varie ragioni sono in difficol-

tà con la parola, pazienti dopo un ictus, o con la sclerosi multipla, autistici, a chi è sotto choc, o semplicemente stranieri che non masticano l'italiano.

D'ora in poi grazie all'aiuto della grafica ciascuno avrà la propria autonomia, non ci sarà più bisogno di accompagnatori o mediatori.

Nasce tutto da una sollecitazione di Anci Lombardia, l'associazione che riunisce i comuni a livello regionale, e coinvolge anche il pronto soccorso di Lodi. Le tavole sono suddivise in quattro sezioni. «La prima riguarda la descrizione del problema che porta il malato qui e relativa anamnesi, cioè la sua storia clinica - spiega Mirco Pirola, coordinatore degli infermieri in pronto soccorso -. La seconda è dedicata alla traumatologia, alla gravidanza e all'inquadramento del dolore. La terza sezione passa in rassegna le discipline interne; l'ultima illustra il percorso che si intraprenderà all'interno del ps, in relazione alla gravi-

tà del caso e al 'colore' che la riflette: bianco, verde, giallo, rosso».

Ci sono poi i disegni che sintetizzano l'Osservazione breve, che richiamano invece, «gli esami ai quali si viene avviati, la loro interpretazione, le terapie che potrebbero essere prescritte e infine le dimissioni».

Anche i grafici sono poliglotti, c'è una versione in italiano, una in inglese e «vista la crisi internazionale e il nodo profughi», in ucraino. Una sopra all'altra, per permettere a chiunque di spiegare cosa gli succede e al personale di accompagnarlo senza traumi per tutta la permanenza. Con oltre 200 accessi al giorno, il pronto soccorso in città è tornato da tempo ai livelli pre-Covid e nonostante le difficoltà organizzative «non rinunciamo a tendere la mano ai più deboli fra i deboli».

L'obiettivo «è evitare qualsiasi discriminazione e offrire a tutti le stesse opportunità».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

COMUNICAZIONE AUMENTATA

Figure al posto di frasi per tutti i passaggi: accoglienza accertamento e diagnosi



Peso: 33-1%, 41-44%



Il pronto soccorso di Vimercate conta oltre 200 accessi al giorno



Peso:33-1%,41-44%