

P

I parcheggi del Policlinico

Segnaliamo di seguito, i principali parcheggi liberi, esterni al Policlinico

- **Parcheggio del Poliambulatorio (p2):** Ci si accede da via Marzabotto e comprende 301 posti.
- **Parcheggio zona centrale termica (p3):** Ci si accede dal parcheggio P2 e comprende 340 posti
- **Parcheggio ex vivaio Galli:** situato tra via Emilia Est e via del Pozzo, ci si accede da via del Pozzo e comprende 220 posti. Si tratta di un parcheggio straordinario che rimarrà in funzione sino al termine dei lavori al nuovo parcheggio ACI.
- **Parcheggio zona edicola di via Emilia (P7):** vi si accede da via Emilia Est vicino all'edicola, comprende 51 posti auto.
- **Parcheggio adiacente all'asilo nido (P8):** si trova su via del Pozzo e comprende 20 posti auto

A questi, vanno aggiunti:

- **Parcheggio di largo Gottardi:** Situato su Largo Gottardi, di fronte alla fermata del bus numero 7 che lo collega direttamente al Policlinico.
- **Parcheggio ACI:** a pagamento, ci si accede da via del Pozzo, a fianco del viale di accesso al Policlinico.

Cambia volto l'accoglienza al Policlinico

Infopoint, espositori e bacheche: come orientarsi all'interno di una grande struttura

L'ingresso di una struttura, si è detto nell'editoriale di questo periodico, rappresenta il primo contatto, il primo elemento di conoscenza e di valutazione di essa da parte dell'utenza. Tra le caratteristiche principali di un ingresso c'è certamente la sua capacità di accogliere il fruitore con informazioni chiare e utili, che gli permettano di orientarsi nella struttura con facilità. Questa esigenza è tanto più forte quanto più è complessa l'organizzazione cui l'utente deve accedere. È fondamentale che le informazioni siano disponibili con immediatezza, tramite un linguaggio chiaro.

In questo senso anche l'accoglienza concorre all'umanizzazione di una struttura ospedaliera come il Policlinico di Modena. Non stupisce quindi che i lavori di *maquillage* di via del Pozzo, dove le insegne identificative dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Modena ora guidano l'utente sin dall'incrocio con via Marzabotto, siano andati di pari passo con una riqualificazione degli ingressi principali dell'ospedale e con la riapertura della **portineria esterna**. Quest'ultima, rimasta chiusa per un lungo periodo, ospita il primo degli *infopoint* che fornisce indicazioni appropriate

sull'ubicazione delle diverse strutture assistenziali, sui percorsi di ingresso ai reparti, agli ambulatori e agli uffici, sulla collocazione dei pazienti ricoverati e sugli orari di apertura. A fianco della portineria esterna, trova posto il **punto di accesso al parcheggio interno**, che fornisce i permessi di ingresso e sosta agli utenti e indicazioni sui parcheggi. Insomma, già dall'ingresso esterno gli utenti potranno trovare un'area di filtro che eviterà loro di doversi recare sino all'ingresso 1 per chiedere informazioni. Questo servizio vuole da un lato essere un utile supporto ai cittadini per orientarsi con più facilità all'interno dell'ospedale e dall'altro favorire un accesso più disciplinato delle auto al parcheggio interno Policlinico, onde prevenire spiacevoli contenziosi.

Alla portineria esterna, gli utenti incontreranno il primo dei quattro totem interattivi installati anche agli *infopoint* degli ingressi 1, 2 e 3. I totem sono dotati di *touch screen* (schermo tattile) tramite il quale sarà possibile richiedere e stampare il percorso dall'ingresso in cui ci si trova al reparto o ambulatorio desiderato. Attualmente i percorsi sono disponibili solo per il corpo centrale ma, a regime, i totem potranno fornire al cittadino le informazioni su tutto il campus. Lo schermo del totem, inoltre, fornisce informazioni di servizio tramite *slide*, attualmente fisse che, a regime, saranno aggiornate in tempo reale. A fianco dei totem, infine, l'utente vedrà comodi espositori ove troverà numerose informazioni cartacee di servizio: mappe, campagne informative, pubblicazioni

aziendali. Infine, la segnaletica basata sul percorso colore è stata adeguata e potenziata, mentre espositori mobili indicheranno con chiarezza, negli atri, gli spostamenti temporanei mediante comunicazioni puntuali.

Insomma, gli utenti del Policlinico di Modena possono usufruire di quattro *info point* perfettamente integrati e strutturati che permetteranno loro di orientarsi nella struttura. All'esterno e all'ingresso 1, gli *info point* sono dotati di personale oltre che del totem, mentre agli ingressi 2 e 3 sono soltanto automatici. Nella mappa che alleghiamo a questo numero (pagine 8 - 9) i primi sono identificati da una lettera "I" maiuscola in campo verde con il disegno di un dottore, gli altri con solo la lettera maiuscola in campo verde. Punto qualificante di tutto il progetto è che, una volta a regime, le portinerie saranno affidate a un pool di operatori dedicati e formati a gestire al meglio il rapporto con l'utenza, e in grado di offrire un servizio più mirato qualificato.

"Per sostenere questo adeguamento riorganizzativo e funzionale l'Azienda - spiega il dottor Stefano Cencetti - ha sostenuto una spesa di circa 40.000 euro utilizzati per la ristrutturazione della portineria esterna, per la segnaletica interna e per l'arredo urbano. Ad esso va aggiunto, poi, il costo del personale (4 nuove unità). Credo, però, che sia un investimento molto importante per migliorare il servizio di accoglienza e di orientamento per i cittadini che si rivolgono sempre più numerosi al nostro ospedale, i quali potranno da ora in avanti contare anche su un fondamentale servizio di filtro per gli accessi di veicoli nell'area interna".

Tra i vari punti di accesso, anche l'ingresso 1 ha subito un robusto rest-





yling che ha interessato l'ambiente generale con la creazione di un'area di attesa a fianco del totem e la sistemazione delle bacheche dove si possono trovare informazioni divise per argomento: formazione, dipendenti, organizzazioni sindacali, circolo dipendenti. "Le nuove bacheche - commenta la dottoressa Simonetta Ferretti, responsabile dell'Ufficio Comunicazione Accoglienza e Servizi Alberghieri - hanno un duplice scopo. Da un lato abbiamo voluto creare uno spazio informativo utile a tutti dove le

notizia fossero facilmente rintracciabili e fruibili per argomento. Dall'altro abbiamo tentato di porre rimedio a un mal costume diffuso che vedeva tappezzare le pareti dell'atrio con volantini di ogni genere, con nocumento del decoro e dell'utilità dell'informazione. Ovviamente, per evitare che questo secondo problema si ripresenti, è necessaria la collaborazione di tutti: noi vigileremo sul decoro dell'atrio principale e degli altri ingressi e di tutti i piani dell'ospedale. Solo il senso civico di tutti, però, ci permetterà di non lavorare invano".

La grande risorsa della mediazione culturale

di **Simonetta Ferretti** *
e **Bruno Ciancio****

Il Policlinico di Modena riflette, nella sua azione e nei suoi interventi, la complessità della società multi-etnica del terzo millennio. In questo quadro assume una particolare importanza il Servizio di Mediazione culturale, istituito per venire incontro alle esigenze degli utenti stranieri. I dati sull'attività del servizio indicano chiaramente i mutamenti avvenuti nella nostra realtà negli ultimi anni, registrando con puntualità la crescente domanda di prestazioni da parte di persone di origini non italiane: nel 2006 la mediazione culturale del Policlinico ha fatto registrare 6.093 richieste di intervento, 977 in più rispetto al 2005, un aumento che dimostra come questo supporto all'attività assistenziale si stia affermando come un elemento sempre più indispensabile per il dialogo tra personale medico-sanitario e utenti. Una considerazione rafforzata dal dato relativo al quadriennio 2003-2006, con un incremento degli interventi pari al 68% (dai 3.620 del 2003 ai 6.093 dell'anno scorso).

Sono numeri che vanno inquadrati nell'ambito delle prestazioni offerte dal Policlinico ai pazienti stranieri: nel 2006 i ricoveri di questi ultimi sono stati 4.730 (3.855 ordinari, pari al 11,91% del totale ricoveri ordinari e 875 in day hospital, pari a 7,6% del totale). Inoltre nel 2006, su oltre 3200 bambini nati al Policlinico, più di 1 su 4 (quasi il 27%) era figlio di genitori stranieri. E' anche utile ricordare, per capire come sta cambiando la composizione etnica della nostra realtà e come vanno dunque modulate le risposte del servizio pubblico, che nel 2006 gli stranieri residenti nella Provincia di Modena erano 57.022 (8,6% della popolazione) e di questi 18.710 risiedevano a Modena (10%).

Quanto al genere di attività svolta dal Servizio del Policlinico, la cui gestione è stata appaltata a una ditta concessionaria per quel che si riferisce all'interpretariato, si tratta nella maggior parte dei casi di prestazioni di mediazione linguistica (il 68,01% del totale), di controllo della posizione amministrativa (30,94%) e di sostegno psico-sociale (1,05%). Riguardo all'uso "interno", è stato il Dipartimento Integrato Materno - Infantile quello che ha maggiormente usufruito della mediazione culturale (54%), seguito dall'Ufficio Accettazione Ricoveri che ha assorbito il 31% della domanda di mediazione, prevalentemente per l'espletamento delle procedure amministrative legate alle fasi di ricovero.

Ma quali sono i gruppi etnici che si rivolgono con maggior frequenza al servizio? Le tre lingue più richieste da parte degli utenti sono l'arabo, l'inglese e l'albanese, parlate nell'86% dei casi: la più utilizzata è l'arabo con 3.391 interventi (+ 13,3% rispetto al 2005), seguita dall'inglese, in lieve flessione, con 1.200 (- 4,9%) e dall'albanese che, a fronte di un numero di interventi decisamente più basso (676) è quella che ha registrato un incremento maggiore (+ 165%). L'incremento dell'attività fatta registrare dal servizio rivela la lungimiranza della scelta adottata dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena, una scelta che ha ancora pochi raffronti in Italia grazie all'articolazione e all'ampiezza dell'offerta: l'attività di intermediazione infatti copre l'arco dell'intera giornata e si estende a una trentina di lingue.

Inoltre, buona parte della modulistica impiegata all'interno dei reparti e dei servizi diagnostici è stata tradotta nelle lingue più richieste.

Le mediatrici culturali di lingua araba e inglese hanno il loro ufficio all'interno dell'ospedale (ingresso 1, primo piano), e vi lavorano dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.00 e il sabato dalle 8.30 alle 13.30. Inoltre l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena garantisce da tempo il servizio di mediazione 24 ore su 24 attraverso la reperibilità, sia telefonica che di persona.

Va infine ricordato che il Policlinico di Modena ha attivato un servizio on line sul suo sito web, <http://www.policlinico.mo.it/stranieri/stranieri.asp>, dove vengono fornite informazioni in inglese, rumeno, albanese e arabo sulle attività dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria. Dalla stessa pagina internet è possibile chiedere notizie via mail in inglese, ottenendo risposte nella stessa lingua.

*Responsabile Ufficio Comunicazione
Accoglienza e Servizi Alberghieri
** Referente Servizio Mediazione
Culturale

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
ENRICA ROMAGNOLI
Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena
Policlinico

Via del Pozzo 71 - 41100 Modena, Centroni - Tel. +39 059 432.2111 - Fax. +39 059 422.4905 - Pagine Gialle: 0224174030

Mediazione culturale
Cultural mediation
Mediere interculturala
Ndërmjësimit kulturor
الوساطة الثقافية