

Servizio nazionale di interpretariato telefonico: Tel. 0842 442 442

Il Suo codice di sicurezza:

Guida: Interpretariato telefonico

A cosa devo prestare attenzione collaborando con un'/un interprete telefonica/o?

1. Prima del colloquio

- Faccia in modo che vi siano buone condizioni di base: riservi una sala tranquilla e silenziosa, provvista, per quanto possibile, di un telefono con dispositivo vivavoce.
- Consideri che i contenuti che discuterà al telefono tramite il dispositivo vivavoce sono confidenziali: faccia perciò in modo, per il colloquio, di far capo ad una sala separata.
- Renda attento il paziente che il colloquio sarà tradotto da un' interprete telefonica.
- Prenda nota dei punti e delle domande più importanti che vorrà tematizzare nel colloquio.

2. Presa di contatto con il Servizio nazionale di interpretariato telefonico

- Dapprima verrà accolto da un agente.
- Si identifichi come cliente, comunicando all'agente il Suo codice di sicurezza e il nome della Sua istituzione.
- Dica il più esattamente possibile per quale lingua necessita di un' interprete telefonica e su cosa verterà il colloquio.
- Indichi quanto tempo durerà circa il colloquio. Consideri che un colloquio tradotto dura circa il doppio rispetto ad un colloquio senza traduzione.
- Comunichi all'agente se per la traduzione del colloquio deve essere impiegato un uomo o una donna.

3. Inizio del colloquio

- Si presenti brevemente all'interprete e le comunichi il tema del colloquio.
- Dia la possibilità all'interprete telefonica di presentarsi all'interlocutore, per creare confidenza.
- Comunichi all'interprete telefonica, se durante il colloquio impiegherà un apparecchio con dispositivo vivavoce o meno.

4. Durante il colloquio

- Utilizzi frasi brevi e semplici.
- Eviti formulazioni specialistiche e abbreviazioni.
- Non abbia timore di chiedere delucidazioni: l'ho capita bene? Ripeta per esempio la dichiarazione.
- Osservi il comportamento del paziente mentre sta parlando (mimica, gestualità, voce).
- In caso di incertezza (per esempio a causa di dichiarazioni troppo estese) non esiti a chiedere.

5. Dopo il colloquio

- Si prenda il tempo per un successivo breve colloquio con l'interprete telefonica.
- Constati negli atti del paziente che il colloquio é stato tradotto al telefono, e prenda nota del nome dell'interprete telefonica.
- Qualora volesse ancora far capo alla stessa traduttrice telefonica nel prossimo colloquio, questo é per principio possibile (a seconda della disponibilità). Il contatto deve però avvenire tramite il servizio nazionale di interpretariato telefonico. Di conseguenza non chieda all'interprete telefonica il numero di telefono o l'indirizzo.
- Non esiti a dare riscontro al servizio nazionale di interpretariato telefonico – tramite il formulario di Feedback su www.aoz.ch/medios.