

NEWS

Ciò che si dice al banco resta al banco

23 luglio 2026, Tobias Engl



Il banco di uno studio di medicina generale è un luogo pubblico. Tessera sanitaria, data di nascita, il motivo della visita: molto di tutto ciò viene pronunciato ad alta voce mentre alle spalle otto sedie sono occupate. Uno studio associato di medicina interna si trovava esattamente davanti a questo problema e lo ha risolto senza ristrutturare l'accettazione.

La situazione di partenza. Il bancone era aperto verso la sala d'attesa, nemmeno quattro metri d'aria in mezzo. Chi voleva, ascoltava. Di solito nessuno voleva, eppure tutti afferravano qualcosa. Per lo studio era più che imbarazzante. I dati sanitari appartengono alla categoria più sensibile che il diritto della protezione dei dati conosca, e il segreto professionale non finisce sul bordo anteriore del bancone. Una parete divisoria o un secondo sportello sono falliti per lo spazio e per il vincolo monumentale dell'edificio storico.

L'intervento. Sopra l'accettazione era già appeso un display (ScreenWay) che mostrava numeri di attesa e avvisi. Il suo altoparlante ha assunto un secondo compito. Ora riproduce un tappeto sonoro sommerso, a banda larga, posato esattamente sulla banda di frequenze in cui il parlato diventa comprensibile. Proprio al banco si capisce ogni parola. Tre metri più in là la frase si sgretola in un mormorio da cui non si può più estrarre alcuna informazione. Il tutto configurato in una mattinata, senza nuovo hardware, senza cavi attraverso l'edificio storico.

Il risultato. Le conversazioni all'accettazione sono rimaste dove devono stare. Chi siede in sala d'attesa sente da allora un fruscio uniforme e discreto che i più smettono di notare dopo pochi minuti. La responsabile dello studio racconta che le richieste di maggiore discrezione sono sparite e che il responsabile della protezione dei dati ha cancellato l'accettazione dalla sua lista dei difetti.

La discrezione all'accettazione non è una questione di architettura. È una questione di ciò che lo spazio fa con il suono. Uno schermo che comunque è appeso alla parete può occuparsene.