



Giunta Regionale della Campania

Direzione Generale Per le Politiche Sociali e Socio-Sanitarie

**Allegato C**

**Avviso pubblico per la selezione di interventi volti a favorire l'inclusione sociale delle persone con disabilità sensoriale visiva o uditiva al fine di agevolare il superamento delle barriere immateriali e materiali di tipo comunicativo e di informazione.**

## **SCHEDA DI PROGETTO**

### **1. Titolo**

**SENZA BARRIERE COMUNICATIVE**

### **2. Obiettivo generale e obiettivi specifici**

#### **Linea di intervento II**

La Cooperativa Segni di Integrazione Campania, nell'ambito delle proprie attività, intende orientare la gestione sociale al perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi (Art.5 Statuto). Scopo della cooperativa in particolare è l'integrazione dei sordi nella società (Art. 6 Statuto).

La Segni di Integrazione Campania dall'anno della sua fondazione nel 2008 si occupa dell'integrazione dei sordi della società attraverso l'istituzione di servizi di segretariato sociale dislocati nelle province campane e la gestione di corsi per l'apprendimento della Lingua dei Segni Italiana.

L'obiettivo del progetto è realizzare un intervento diffuso su tutto il territorio regionale, mediante l'offerta di interpretariato LIS integrato, in presenza e a distanza e anche di utilizzo di specifiche tecnologie, accessibile a tutti i cittadini sordi o ipoacusici che presentano difficoltà e altre forme di disabilità e limitazione.

Non esistono al momento diffuse modalità di intervento omogenee volte a colmare questa lacuna, anche in termini di interventi dedicati.

Per quanto attiene la Lingua dei Segni ci sono territori più virtuosi in cui è più facile reperire un interprete che affianchi la persona sorda per l'abbattimento delle barriere della comunicazione nello svolgimento dei suoi impegni quotidiani. Vi sono altre zone in cui la persona sorda deve "cavarsela da sola" con tutti i rischi e le difficoltà che ciò può comportare. Con particolare riguardo a tali contesti, risulta indispensabile costruire e realizzare percorsi di intermediazione rispetto a quelle situazioni che sono in grado o meno di usare la "tecnologia" e altre forme attente alle diverse tipologie di sordità o ipoacusia.

Il progetto assume un carattere innovativo e sperimentale per la completezza e l'articolazione degli obiettivi che si prefigge.

Ambizioso obiettivo di questo progetto è anche quello di dare notevole eco all'iniziativa attraverso una vasta e puntuale campagna di informazione in modo che non solo le persone sorde (utenti e destinatarie degli interventi) ma anche tutto il territorio (uffici pubblici e non) vengano a conoscenza dell'esistenza del progetto e costantemente informati sulla evoluzione dello stesso e sui risultati progressivamente raggiunti, con particolare riguardo ai punti di accesso dei servizi sociosanitari e sociali ed alla formazione/informazione dei loro operatori.

#### **Azioni previste nel progetto:**

a) Concorso alla piena accessibilità dei servizi mediante la rimozione delle barriere alla comprensione e alla comunicazione;

b) Prestazioni di servizi di interpretariato e video interpretariato a distanza atti a favorire la piena fruizione dei servizi e delle risorse offerte alla generalità dei cittadini.



Giunta Regionale della Campania

Direzione Generale Per le Politiche Sociali e Socio-Sanitarie

Per favorire la massima accessibilità in particolare ai servizi pubblici da parte delle persone sorde e con ipoacusia, il progetto prevede la rimozione delle barriere alla comprensione e alla comunicazione attraverso una offerta di intervento integrato.

In fase di prima attuazione il lavoro sarà centrato sull'interpretariato LIS in presenza e a distanza.

La comunicazione a distanza avviene attraverso una video chiamata al call center dedicato, il quale risponde anche alle richieste improvvisate di carattere emergenziale.

Nello sviluppo dell'attività progettuale verranno incrementate le modalità comunicative rivolte ai sordi e alle persone ipoacusiche attraverso tecnologie utili da sperimentare in diversi ambiti di attività (es: gestione del quotidiano, attività scolastiche o lavorative e interventi nel contesto del sistema giudiziario)

In sintesi le azioni previste:

- Progettazione, sviluppo e realizzazione di un intervento integrato di interpretariato LIS a distanza, in presenza per la piena accessibilità del servizio attraverso il superamento delle barriere sensoriali;
- Campagna di comunicazione e informazione sulla offerta e accessibilità dell'intervento attraverso l'uso di ogni metodologia comunicativa accessibile e inclusiva tra cittadini e pubblica amministrazione;
- Individuazione degli elementi di qualificazione dell'intervento da utilizzare come buona prassi per l'evoluzione, modellizzazione/personalizzazione a favore delle persone con sordità o ipoacusia;
- Definizione di un possibile modello organizzativo di gestione in una logica di sistema che prevede prestazioni di interpretariato in presenza e a distanza finalizzato a garantire la progressiva fruizione dei servizi e delle risorse offerti alla generalità dei cittadini;
- Promozione di specifiche azioni e modalità di intervento riguardanti situazioni di emergenza e di allarme rispetto ad eventi eccezionali così come avvenuto in occasione dell'emergenza Covid.

### 3. Descrizione dell'iniziativa/progetto

Il progetto si pone come obiettivo l'integrazione dei sordi nella società e l'abbattimento delle barriere comunicative che, ancora oggi non permettono un'agevole comunicazione fra il mondo udente ed il mondo con disabilità uditiva. In una società costruita a misura di persone udenti, le limitazioni determinate da diversi livelli di sordità rappresentano una disabilità fortemente invalidante ed interiormente molto frustrante, con enormi difficoltà di comunicazione, di accesso all'informazione, di integrazione scolastica e lavorativa.

Ma è anche una disabilità silenziosa, invisibile se non nel momento della comunicazione, e per questo trascurata dagli udenti, sconosciuta ai più: non avendo nulla di esteriormente avvertibile, la sordità, è un handicap che sfugge alla considerazione più generale delle persone, è sempre in ultima fila come risposta sociale. Il sordo, quasi sempre, non è ascoltato, non ha "voce", gli udenti non hanno la pazienza di stare con lui, di socializzare, perché ciò richiede tempo, richiede modifiche di comportamenti e di atteggiamenti.

Si tratta sostanzialmente di reperire, come prima modalità di intervento, interpreti LIS (Lingua dei Segni Italiana) per i singoli utenti sordi in affiancamento nelle occasioni di necessità per affrontare impegni, incontri e relazioni nella loro vita quotidiana. L'affiancamento è da intendersi nell'accezione ampia in quanto trattasi di intervento di interpretariato in presenza e a distanza tramite videochiamata.

Gli ambiti d'intervento sono le diverse occasioni in cui la persona sorda o ipoacusica si relaziona sia con Enti Pubblici sia con Enti Privati, in ambiti diversi dall'offerta sociosanitari, attori importanti nella quotidianità:

- sia quando egli vi si rivolge nel soddisfare le proprie necessità (es: studi professionali, esercenti...)
- sia quando egli è da questi coinvolto in momenti organizzati di carattere sociale, associativo, scolastico, lavorativo, sindacale, formativo, etc... (a mero titolo esemplificativo si pensi alle diverse situazioni tipo riunione, sessioni di formazione in ambito aziendale per un dipendente sordo).

Quotidianamente dunque i sordi segnanti si trovano ad affrontare una società che utilizza una lingua diversa dalla propria, non avendo così accesso alle informazioni necessarie per poter vivere autonomamente. Ogni giorno un sordo ha bisogno di rivolgersi ad un ufficio pubblico per una pratica, ad una banca per accendere un mutuo, ad un medico per un problema di salute, oppure deve presentarsi ad un colloquio con il personale



Giunta Regionale della Campania

Direzione Generale Per le Politiche Sociali e Socio-Sanitarie

docente del proprio figlio. Tutto ciò che per gli udenti non è altro che una semplice chiacchierata, per un sordo diventa un ostacolo insormontabile.

Grazie all'interprete LIS e all'uso di specifiche tecnologie (in particolare quelle che valorizzano e rinforzano le capacità delle persone in queste condizioni di disabilità), è possibile far comunicare i vari interlocutori, si riesce ad abbattere questa enorme barriera della comunicazione, ciò a beneficio non solo della persona sorda ma anche di chi con essa si deve relazionare. La richiesta di prestazione di interpretariato LIS è presentata direttamente dal soggetto portatore del bisogno ma in casi di emergenza può essere avanzata da uffici/sportelli/servizi che abbiano necessità di interfacciarsi con la persona sorda, e l'intervento può essere prestato in presenza o a distanza a seconda delle necessità.

I destinatari, circa 6000 sordi nella Regione Campania, ha ruolo di utenti ma diventano parte attiva dell'intervento, sia nel momento in cui ne fanno richiesta e quindi diventano promotori del loro bisogno, sia al termine dell'intervento di interpretariato quando sono tenuti a compilare un apposito format che verrà incrociato con quello degli interpreti per la raccolta dei dati e l'aggiornamento del calendario/agenda in vista della corresponsione dei relativi compensi. Alcuni punti di forza del progetto sono la mobilità (l'intervento di videochiamata sarà fruibile in qualsiasi posto perché fruibile online da tablet, smartphone e computer) e la qualità professionale di interpreti LIS professionisti.

#### **Organizzazione e gestione:**

Predisposizione dei supporti materiali per l'avvio dell'intervento (creazione agenda elettronica degli appuntamenti, impostazione della scheda di prenotazione, creazione casella posta elettronica dedicata, definizione della modulistica contrattuale per interpreti e collaboratori, ...)

Attività di selezione del personale.

Selezione degli interpreti: la valutazione del candidato sarà per titoli e un colloquio al fine di verificarne la competenza e valutarne la disponibilità.

Predisposizione strumenti e simulazioni tecniche:

Progettazione, sviluppo e fase-test degli strumenti informatici e delle tecnologie necessarie alla gestione integrata delle diverse modalità di erogazione dell'intervento LIS e non, anche al fine di garantire flussi informativi e gestionali finalizzati al suo monitoraggio e valutazione.

Prima dell'avvio dell'intervento vero e proprio, verrà sviluppato - e testato - un software specifico per la compilazione on line delle richieste di prenotazione dell'intervento di interpretariato con anagrafica (indirizzo del luogo dell'intervento, giorno/ora dell'appuntamento/calendario e ulteriori note) e la gestione dei flussi.

Il software renderà possibile anche la redazione di un report giornaliero degli interpreti contenente le ore prestazione, gli eventuali rimborsi, gestione fatturazione, statistica, raccolta dati.

Inoltre si strutturerà un call center per l'interpretariato a distanza e si procederà con la fornitura di idonea strumentazione per consentire agli interpreti dislocati sul territorio regionale di poter attivare al bisogno sistemi di videochiamata.

Formazione:

La formazione avverrà in prevalenza a distanza.

Interessa personale esperto competente, da coinvolgere in un numero limitato di incontri a distanza per approfondire le specifiche dell'intervento e per raccogliere eventuali FAQ da condividere. La formazione è destinata non solo agli interpreti ma anche al personale di segreteria e amministrativo e riguarderà le procedure specifiche previste per la gestione dell'intervento in quanto trattasi di personale già formato.

Comunicazione e diffusione:

Saranno realizzati video informativi (LIS e sottotitolazione) per trasmettere in modo chiaro ed immediato le modalità e le caratteristiche dell'intervento, nonché un questionario di soddisfazione realizzato anche nella versione LIS.

Comunicazione con beneficiari diretti e indiretti:

I target della comunicazione attuata con gli strumenti sopra definiti, sono rappresentati sia dai beneficiari diretti dell'intervento (utenza sorda), e dal personale coinvolto nello stesso (interpreti, tutor - coordinatore) che dai beneficiari indiretti, ossia da tutti gli uffici pubblici (e non) che verranno coinvolti nell'intervento per spiegare non solo le sue concrete modalità di attuazione ma anche l'approccio da tenere in caso di utenza



Giunta Regionale della Campania

Direzione Generale Per le Politiche Sociali e Socio-Sanitarie

sorda affiancata da interprete LIS. Verrà anche spiegato come presentare richiesta per l'attivazione dell'intervento di interpretariato in caso di necessità.

**Intervento interpretariato:**

Il team degli interpreti garantirà la copertura dell'intervento dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.00 e 14.00 - 18.00: verranno comunque organizzate modalità di lavoro in grado di soddisfare anche eventuali urgenze.

Sulla base degli appuntamenti prefissati (con un preavviso di almeno 48 ore) sarà effettuato l'intervento di interpretariato in presenza/a distanza segnalando alla segreteria inizio e termine dell'intervento e comunicando eventuali annotazioni o particolari bisogni. I dati verranno incrociati con quelli forniti dalle persone sorde che hanno usufruito dell'intervento, del quale andrà indicata anche genericamente la tipologia (esempio colloquio con avvocato, ufficio tecnico comunale...), in modo da poter strutturare una banca dati utile per futuri interventi.

**Attività di segreteria:**

La segreteria mediante il software di gestione fisserà gli appuntamenti in base alle richieste delle persone sorde e incrociando quindi i loro bisogni con le disponibilità orarie fornite dagli interpreti per l'interpretariato in presenza mentre per quello a distanza non è necessario tale allineamento in quanto il call center funziona per l'intera giornata. Raccoglie e verifica i dati relativi alle presenze (timesheet elettronici) con annessi relazioni di intervento e predispose il flusso dei dati all'amministrazione per il pagamento dei compensi, che vengono effettuati esclusivamente con bonifici on line. Inoltre la segreteria gestisce anche i rapporti con i destinatari indiretti dell'intervento (per es. raccogliendone eventuali segnalazioni e bisogni). Infine la segreteria garantirà l'elaborazione di relazioni trimestrali e finali sull'attuazione dell'intervento, funzionali anche a concorrere all'analisi di sostenibilità economica del progetto, raccogliendo ed elaborando i dati secondo modelli di rilevazione condivisi nell'ambito del Gruppo di Progetto. In particolare sarà monitorato il rapporto tra richieste e servizi evasi per studiare strategie atte a garantire in ogni momento la più alta sostenibilità possibile delle richieste di interpretariato, al fine di assicurare il buon andamento del progetto.

#### 4. Metodologie

*Indicare con una X la metodologia dell'intervento proposto, nella realizzazione di quanto indicato ai punti precedenti.*

Innovative rispetto:

al contesto territoriale

alla tipologia dell'intervento

alle attività dell'ente proponente (o partners, se previsti).

B)  pilota e sperimentali, finalizzate alla messa a punto di modelli di intervento tali da poter essere trasferiti e/o utilizzati in altri contesti territoriali.

C)  di innovazione sociale, ovvero attività, servizi e modelli che soddisfano bisogni sociali (in modo più efficace delle alternative esistenti) e che allo stesso tempo creano nuove relazioni e nuove collaborazioni accrescendo le possibilità di azione per le stesse comunità di riferimento.

Specificare le caratteristiche:

.....