



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

SERVIZIO COMUNIC@ENS

2. Obiettivo generale e obiettivi specifici

Linea di intervento II

L'Ente Nazionale per la Protezione e l'Assistenza dei Sordi ETS APS opera, con criteri di assoluta apertività e aconfessionalità, senza fini di lucro per l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale e di inclusione dei sordi nella società, perseguendo l'unità della categoria (rif. art. 3 Statuto ENS).

L'Ente Nazionale per la Protezione e l'Assistenza dei Sordi ETS APS ha tra le proprie finalità la promozione e la valorizzazione della dignità e l'autonomia delle persone sorde (rif. art. 3 Statuto ENS).

Il Servizio Comunic@ENS è un centralino che consente di mettere in comunicazione persone sorde e udenti attraverso operatori specializzati e utilizzando le nuove tecnologie. La piattaforma del Servizio Comunic@ENS dispone :

- Video-Chat
- Video interpretariato
- Telegram
- SMS
- Mail
- Chat
- Accessibilità da qualsiasi browser e da qualsiasi ausilio tecnologico grazie all'app dedicata

Oggi anche con una semplice APP (applicazione) sullo smartphone le persone sorde potranno comunicare con tutti.

Prima che questo Servizio fosse attivo, ormai da 15 anni (solo in Regione Campania il servizio Comuni@ENS è stato attivo Luglio 2009 – Marzo 2010, Settembre 2010 – Marzo 2011, Agosto – Novembre 2012, Novembre 2016 – Ottobre 2017, Settembre 2019 – Agosto 2020, Settembre 2020 – Agosto 2021, Ottobre 2022 – Settembre 2023, Ottobre 2023 – in corso fino al Settembre 2024), le persone sorde erano costrette a rivolgersi a parenti, amici o colleghi anche per poter effettuare semplici telefonate personali, non potendo così avere alcuna garanzia del rispetto della propria privacy. Tale modalità ostacola o rallenta di fatto la reale autonomia delle persone con disabilità così come sancita a livello legislativo dalla Convenzione Onu sui Diritti delle Persone con Disabilità, ratificata dall'Italia con legge 3 marzo 2009, n. 18 e non attua in nessun modo il principio, fatto proprio dalle Associazioni di tutela dei disabili a livello internazionale, ovvero "Nulla su noi, senza di noi". Il servizio Comunic@ENS si pone in linea con tali principi e con la normativa vigente privilegiando e attuando la promozione di un'autonomia reale e non mediata della persona sorda, la quale in piena indipendenza e autodeterminazione può COMUNICARE, con l'ausilio non del "favore" del conoscente ma di operatori professionalmente preparati e vincolati da codice etico e deontologico a garanzia del rispetto della riservatezza e privacy dell'utente. Perché le persone sorde sono utenti, come tutti gli altri e con piene



Giunta Regionale della Campania

Direzione Generale Per le Politiche Sociali e Socio-Sanitarie

potenzialità, ma con un enorme svantaggio comunicativo-relazionale che impedisce l'utilizzo dei normali canali di accesso alla comunicazione e all'informazione per il normale svolgimento delle attività quotidiane.

Possiamo affermare con orgoglio che con questo servizio è stato fatto un grande passo avanti verso l'indipendenza e una più completa e autonoma gestione della vita quotidiana da parte delle persone sorde, nel rispetto delle pari opportunità.

Il Comunic@ENS è uno degli strumenti comunicativi più potenti ed efficaci e non è riservato solo alle persone sorde, con difficoltà uditive/comunicative di differenti tipologie, ma può essere utilizzato da chiunque abbia intenzione o necessità di contattare una persona sorda, ad es. un ufficio della Pubblica Amministrazione, un collega di lavoro, un familiare. E se è fondamentale in ogni contesto di interazione della vita quotidiana risulta vitale in situazioni dove la gestione dell'emergenza deve raggiungere tutti i cittadini con tempestività e parità di accesso.

Grazie al Comunic@ENS i familiari udenti possono "sentire" più spesso i loro figli o genitori e semplificare loro la vita nel disbrigo di commissioni: ciascuno di noi sa quanto è complicato organizzare un matrimonio, un viaggio o purtroppo anche un funerale. Genitori e figli, coniugi, amici hanno bisogno di sentirsi regolarmente e un sms o una mail a volte non sono sufficienti, spesso si ha necessità di una risposta immediata e la chat e la videochat consente ai sordi di comunicare in tempo reale.

Al fine di garantire alle persone sorde un'accessibilità a 360°, la filosofia che ispira l'Ente Nazionale Sordi sin dalla sua fondazione, all'interno del Comunic@ENS sarà disponibile anche un servizio di video interpretariato. Il servizio di video interpretariato (VI), nato negli USA nel 1974, è completamente innovativo nella realtà italiana. Il VI, è un servizio che consente alle persone sorde di comunicare a distanza tramite videotelefoni e analoghe tecnologie con persone udenti in tempo reale, mediante il supporto di Interpreti di Lingua dei Segni Italiana (LIS). Tramite il servizio VI una persona sorda che si rechi, ad esempio, presso un ufficio pubblico potrà richiedere all'addetto di collegarsi al sito di C@E e quindi avere un servizio di interpretariato in diretta. Ciò consentirà di abbattere non solo le barriere della comunicazione ma anche i costi e gli oneri di gestione connessi alla presenza fisica dell'operatore, semplificandone altresì la logistica.

Gli obiettivi del Servizio Comunic@ENS sono pertanto:

- Garantire l'autonomia nella comunicazione delle persone sorde attraverso la piena accessibilità di tutti i canali comunicativi disponibili.
- Assicurare la comunicazione in tempo reale tra persone sorde e udenti – e viceversa - attraverso l'utilizzo di un sistema integrato di contact center nell'ambito del quale operatori altamente specializzati garantiscono riservatezza, professionalità ed efficienza del servizio.
- Utilizzo della video-chat e videocomunicazione che consente alle persone sorde che desiderano comunicare in Lingua dei Segni, di farlo attraverso la mediazione di operatori debitamente formati.
- Garanzia della sicurezza e dell'incolumità anche fisica delle persone sorde qualora si trovassero in situazioni di emergenza.

3. Descrizione dell'iniziativa/progetto

Di seguito viene declinato il quadro di contesto normativo e programmatico in cui si colloca anche l'azione progettuale proposta:

- Strategia Ue sulla Disabilità 2010-2020 con cui la Commissione Europea ha rinnovato il suo impegno per un'Europa senza barriere, strutturata in otto aree chiave (accessibilità, partecipazione, parità di trattamento, occupazione, istruzione e formazione, previdenza sociale, protezione sociale e azioni esterne).

Costituzione Italiana che stabilisce il principio di uguaglianza di tutti i cittadini senza "senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali" (art.3). Principio non limitato ad un aspetto meramente formale, ma necessariamente unito all'impegno a rimuovere, come la Costituzione promette, gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

- Legge n. 104/1992, nell'ambito delle proprie finalità ha quella di garantire il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona con disabilità e di promuovere la sua piena



Giunta Regionale della Campania

Direzione Generale Per le Politiche Sociali e Socio-Sanitarie

integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società; contiene disposizioni relative ai diritti di accesso alla comunicazione e all'informazione.

- Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità del 2006, ratificata dall'Italia con la Legge n.18/2009, afferma, in particolare, il diritto delle persone con disabilità alla libertà di espressione e di opinione e il diritto all'accesso all'informazione ed in generale ai mezzi di comunicazione.

- Legge Regionale Campania n. 27 del 2 agosto 2018 "Disposizioni per l'inclusione sociale, la rimozione delle barriere alla comunicazione, il riconoscimento e la promozione della lingua dei segni italiana e della lingua dei segni italiana tattile" che all'art. 1 recita La Regione Campania, in attuazione degli articoli 3 e 117 della Costituzione e degli articoli 21 e 26 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, nell'ambito delle finalità della legge 5 febbraio 1992, n. 104 (Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate), del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 66 (Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera c) della legge 13 luglio 2015, n. 107), nonché in armonia con i principi previsti dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e ratificata ai sensi della legge 3 marzo 2009, n. 18, promuove il riconoscimento, la diffusione, l'acquisizione e l'uso della lingua dei segni italiana, di seguito denominata LIS, e della lingua dei segni italiana tattile, di seguito denominata LIS tattile, la rimozione delle barriere della comunicazione, l'inclusione e l'integrazione sociale delle persone sorde, sordocieche e con disabilità uditiva in genere. Promuove inoltre, la prevenzione e la cura del deficit uditivo e la diffusione di ogni altra tecnologia volta a favorire un ambiente accessibile nelle famiglie, nella scuola, nella comunità e nella rete dei servizi. La Regione tutela i diritti delle persone sorde, sordocieche e con disabilità uditiva in genere e promuove l'uso della LIS e della LIS tattile come strumento di integrazione sociale per garantire l'accesso alle informazioni ed ai servizi pubblici regionali.

Il progetto per la continuazione del Servizio Comunic@ENS, è pensato per una copertura di tutto il territorio regionale campano, si sviluppa partendo da una valutazione dei bisogni registrati in seno alla comunità sorda e dagli interventi ed i servizi già presenti in questo ambito in termini di risposta.

Si stima che sul territorio campano siano presenti circa 6000 sordi.

Il progetto è orientato a definire e sperimentare un modello operativo innovativo finalizzato a realizzare, attraverso meccanismi di funzionamento propri, un'azione diretta a soddisfare il bisogno su tutto il territorio regionale, estremamente diffuso e articolato, in una logica di capillarità della risposta, tenuto conto in particolare anche delle persone sorde che risiedono in territori isolati, fuori dalle grandi città, dove è più difficile richiedere l'affiancamento di un interprete o altre forme di risposta.

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

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

I dati acquisiti con l'attivazione del servizio Comunic@ENS per l'annualità ottobre 2022 – settembre 2023 hanno portato a 35.847 contatti.

La nuova annualità attivata a partire dal mese di Ottobre 2023 nei primi 2 mesi di attività ha prodotto quasi 12mila contatti.

Il ruolo degli operatori del Servizio consiste nel mediare la comunicazione tra persone sorde e udenti attraverso un centralino dedicato. Quando ricevono una chat, una mail, un messaggio Telegram, una Videocchiamata, un sms, compongono il numero indicato dall'utente e non appena la persona udente risponde l'operatore si presenta come servizio Comunic@ENS e avvia il dialogo tra le due persone. Nel caso di una chat o di una videocchiamata, la comunicazione tra le due persone avviene in tempo reale mentre in caso di sms, mail o telegram viene riportato il testo della persona sorda così come è stato prodotto.

Il compito dell'operatore è mettere in comunicazione la persona sorda e la persona udente, senza prendere iniziative o interferire in alcun modo nel flusso della comunicazione. L'operatore è altresì tenuto all'assoluto rispetto della privacy e non può assolutamente riferire a terzi le informazioni di cui viene a conoscenza.



Giunta Regionale della Campania

Direzione Generale Per le Politiche Sociali e Socio-Sanitarie

Le comunicazioni vengono suddivise in tre categorie: private, pubbliche e di servizio: le chiamate private costituiscono tutte quelle effettuate ai famigliari, amici, medici, ecc; le telefonate pubbliche sono rivolte a enti della pubblica amministrazione e di servizi pubblici come l'inps, le poste, i CUP; in ultimo, le chiamate di servizio sono quelle dirette agli operatori telefonici, ai servizi finanziari, alle banche, ecc.

A volte si affrontano alcuni argomenti molto privati e molto delicati, come il dover comunicare la morte di un familiare, un arresto o ancora un incidente o la richiesta di intervento urgente per servizio di soccorso. Queste tipologie di chiamata hanno la priorità su tutte le altre, in caso contrario le comunicazioni vengono gestite in ordine di arrivo.

Il servizio è strutturato in modo che l'utente abbia tutta la tecnologia a disposizione per rendere la persona sorda autonoma e indipendente:

- una piattaforma unica attraverso la quale gli operatori possono gestire tutte le loro attività da un'unica interfaccia. La piattaforma è collegata al sito web www.comunicaens.it che rende disponibile agli utenti la visualizzazione delle code e lo stato degli operatori;
- canali di contatto integrati nella consolle web, ovvero gli operatori hanno a disposizione una procedura che avvisa quali sono le chiamate da prendere in carico in base agli strumenti utilizzati (sms, mail, chat, telegram, videochat);
- ogni singola gestione avrà una propria interfaccia di acquisizione;
- la piattaforma è attiva su protocollo https per mantenere sicurezza di privacy e condivisione dati;
- copertura del servizio in orario notturno, valida solo per la parte sms;
- procedura del servizio certificata nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015 ENS (procedure per il controllo del buon andamento del servizio e monitoraggio, coordinamento, selezione e formazione degli operatori, codice etico e deontologico, funzionamento operativo del servizio e controllo di gestione);
- report giornalieri in grado di identificare la provenienza delle chiamate e la destinazione
- registrazione degli utenti nel rispetto della legge sulla Privacy
- corsi di formazione e/o aggiornamento per gli operatori
- coordinamento generale del Servizio da parte del Consiglio Regionale ENS Campania

Al fine di consentire agli utenti sordi la fruizione ottimale del servizio sarà attivata una formazione e-learning attraverso il canale ENS Campania su you tube, sul quale saranno caricate, contestualmente all'attivazione del servizio, lezioni in autoformazione in Lingua dei Segni Italiana e con Sottotitolazione in italiano riguardanti i seguenti argomenti:

1. Che cos'è il servizio Comunic@ENS
2. Come funziona
3. Regolamento
4. Segnalazione disservizi e suggerimenti e relativa presa in carico da parte del coordinatore del servizio sulla base delle procedure previste dal Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015 ENS

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