



Alla Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche in favore delle persone con disabilità

ufficio.disabilita@pec.governo.it

Fondo per l'inclusione delle persone sorde e con ipoacusia, di cui all'articolo 1, comma 456, della legge 30 dicembre 2018, n. 145, conformemente alle finalità individuate dall'art. 34-ter del decreto-legge 22 marzo 2021 n. 41, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 maggio 2021, n. 69 - annualità 2023

Progetto ILASS - Progetto per lo sviluppo di un servizio di Interpretariato LIS per l'Accesso ai Servizi della Sanità regionale

SOGGETTO PROPONENTE: Regione Campania

PARTENARIATO (costituenda ATS):

- Regionale Campania,
- ENS Ente Nazionale per la protezione e assistenza dei sordi
- Ospedali
- ASL
- Medici di Medicina Generale
- Altri Operatori del settore

Istanza

Di seguito la descrizione dell'intervento progettuale proposto in uno con il partenariato di progetto in forma di costituenda ATS.

1. Titolo del progetto

ILASS - Progetto per lo sviluppo di un servizio di Interpretariato LIS per l'Accesso ai Servizi della Sanità regionale.

2. Durata del progetto

12 mesi

3. Finanziamento richiesto

€ 418.558,00 (quattrocentodiciottomilacinquecentocinquantotto)

4. Territorio di attuazione del progetto

Il progetto insiste in un territorio - la regione Campania - che manifesta un incremento delle necessità di potenziare l'accessibilità ai servizi sanitari destinati alle persone sorde, anche in considerazione del numero sempre più crescente di persone con disabilità uditiva. I dati diffusi dal Ministero della Salute e recentemente confermati dall'Università di Torino, segnalano che circa 7 milioni di persone (10%-12%) della popolazione italiana vivono condizioni di disabilità uditiva. In Campania, si stima che vi siano circa 10.000 persone affette da sordità, tuttavia, è importante notare che i dati disponibili potrebbero non essere aggiornati e che esistono



discrepanze tra le diverse fonti, senza contare i “deboli di udito”, non riconosciuti in quanto Sordi prelinguali e quindi diventati tali prima del dodicesimo anno di età, che comunque incontrano le stesse difficoltà.

Inoltre, negli ultimi anni la Campania ha visto crescere la propria popolazione sorda anche con l'arrivo di molti stranieri.

Ad oggi le persone sorde e i loro nuclei familiari sono per lo più esclusi dalla partecipazione alla vita collettiva a causa delle numerose barriere della comunicazione. Nonostante questa sia l'era dell'informazione e le tecnologie abbiano aiutato nel processo di inclusione, le persone sorde non possono ancora fruire dei servizi sanitari, educativi, del lavoro, dei trasporti, del tempo libero e ogni altro ambito della vita quotidiana, perché questi sono modellati su di una società normo-udente, che utilizza canali impossibili (lingua parlata) o estremamente difficili (lingua scritta) da comprendere per cittadine e cittadini sordi. In questo scenario, anche se sempre in un'ottica di progettazione universale, è necessario creare servizi ad hoc che garantiscano alle persone sorde e alle loro famiglie la possibilità di vivere una vita dignitosa, autonoma, piena e alla pari degli altri cittadini italiani, sulla base del Diritto alla Salute sancito dalla Costituzione Italiana e dalla Convenzione ONU Diritto alla salute.

Per completare il quadro in relazione all'oggetto specifico del progetto, si segnala che in Campania insistono 7 ASL-Aziende Sanitarie Locali (ASL Napoli 1 Centro; ASL Napoli 2 Nord; ASL Napoli 3 Sud; ASL Avellino; ASL Benevento; ASL Caserta; ASL Salerno 2) e 511 strutture pubbliche di assistenza ospedaliera. Inoltre, i medici di medicina generale sono complessivamente 3.343 (Av 258; Bn 172; Ce 505; Na 1.753; Sa 655).

5. Lista dei partner coinvolti

- Regionale Campania,
- ENS Ente Nazionale per la protezione e assistenza dei sordi
- Ospedali
- ASL
- Medici di Medicina Generale
- Altri Operatori del settore

6. Azioni previste nel progetto

Azione 1 – Progettazione esecutiva. Quest'azione preliminare ha l'obiettivo di definire la programmazione delle azioni successive, avviare le procedure per l'attivazione dei servizi presso i pronti soccorsi e i medici di base. In questa fase, inoltre, saranno attivate le procedure necessarie per l'acquisizione delle attrezzature (acquisto tablet e connessione internet). Sarà poi definita la migliore strategia (make or buy) per l'acquisizione delle APP. In particolare, si procederà alla definizione delle specifiche funzionali richieste con la relativa valutazione degli elementi di tempi e costi di realizzazione.

Sotto altro aspetto, sarà elaborato il Piano di comunicazione, destinato ad essere aggiornato durante tutto il ciclo di vita dell'iniziativa in relazione allo sviluppo delle successive azioni.

Azione 2 – Sviluppo e avvio servizio di videointerpretariato. Quest'azione è dedicata all'avvio del servizio. In particolare, a valle delle valutazioni emerse durante l'Azione 1, sarà dato avvio all'acquisizione della strumentazione e all'acquisizione della APP.

Successivamente saranno definiti gli aspetti logistici e organizzativi dell'iniziativa attraverso riunioni apposite con le strutture e i professionisti coinvolti. Sarà presentata l'APP con la spiegazione di come utilizzarla e, con il supporto degli esperti di dominio (interpreti LIS ed esperti di settore) anche il modo migliore per approcciare correttamente con gli utenti sordi, specialmente in momenti che possono essere di crisi.

Saranno avviate le azioni di comunicazione per assicurare la migliore diffusione dell'iniziativa verso il target di riferimento – persone sorde con particolare riferimento a quelle nelle aree servite dai servizi medici di riferimento (bacino di utenza dei pronti soccorsi e dei medici di base).



Azione 3 – Servizio di videointerpretariato. Corrisponde alla fase di esecuzione delle attività, cuore dell'intera iniziativa. Il servizio è reso agli utenti 7 giorni su 7, 24 h al giorno.

Nei pronti soccorsi il tablet sarà a disposizione tanto al personale del triage quanto al personale medico nella sala di intervento. Attraverso l'App sarà possibile facilitare l'intervento del personale medico e paramedico nella decodificazione degli elementi di conoscenza indispensabili per assegnare il corretto codice di triage e poi gestire l'emergenza. Fondamentale è il ruolo dell'interprete che, tramite connessione, dovrà essere in grado di fornire il proprio supporto anche in situazioni di emergenza e stress.

Presso i medici di base lo scopo è da un lato quello di migliorare e facilitare la relazione medico/paziente, dall'altro sollevare il paziente sordo dalla necessità di essere accompagnato o comunque di porsi il problema di come gestire la comunicazione con il proprio medico.

Azione 4 – Monitoraggio e valutazione. Viene implementato il sistema di pianificazione e controllo, che consente di monitorare costantemente l'allineamento tra gli obiettivi generali e i risultati conseguiti (cfr. par. 15. Monitoraggio e valutazione dei risultati).

Azione 5 – Gestione e amministrazione. Realizzazione delle funzioni amministrative, gestionali e di rendicontazione progettuale.

7. Descrizione del progetto

Obiettivo generale del progetto è garantire il c.d. "accomodamento ragionevole" nell'accesso ai servizi della sanità regionale, in particolare pronti soccorsi e medici di base. Per "accomodamento ragionevole" si intende un adattamento necessario ed appropriato atto a garantire alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali, senza intaccare e complicare la normale organizzazione del lavoro dei presidi sanitari.

L'obiettivo specifico che si intende perseguire è favorire la piena accessibilità ai servizi dei pronti soccorsi e dei medici di base mediante la rimozione delle barriere alla comprensione e alla comunicazione attraverso APP e dispositivi mobili per la fruizione di servizi di videointerpretariato.

Pertanto, il progetto prevede:

- l'adozione di un'APP per il servizio di interpretariato tramite streaming video (l'app sarà resa disponibile su smartphone e tablet da fornire ai pronti soccorsi e ai medici di base);
- la gestione del servizio di interpretariato, con la disponibilità, da remoto, di interpreti che si collegheranno tramite l'APP su chiamata degli interessati dai pronti soccorsi o dai medici di base.

Nella fase di sperimentazione del progetto l'idea è coinvolgere 1 pronto soccorso per provincia (quindi 5 in Campania) e 10 medici di base per provincia (quindi 50 in Campania). Il servizio di interpretariato sarà reso disponibile 7 giorni su 7 h 24, organizzato su turni di 6 ore con la disponibilità di due interpreti LIS per turno. Gli interpreti LIS potranno assicurare il servizio da postazioni da remoto dovendo assicurare il rispetto dei turni assegnati. Saranno pertanto dotati di una postazione adeguata e connessione Internet per fornire il servizio di videointerpretariato.

L'APP, disponibile per dispositivi mobili e WEB, consentirà di mettere in contatto video l'operatore sanitario con il servizio di videointerpretariato. Ai pronti soccorsi saranno forniti i tablet con l'APP preinstallata sia per il triage che per gli operatori medici della sala di intervento; analogamente il tablet sarà fornito ai 50 medici di base che aderiranno all'iniziativa.

Per assicurare la corretta diffusione e valorizzazione del progetto, sarà predisposta una campagna di informazione dedicata, sia attraverso canali istituzionali (siti istituzionali di Regione, ENS e altri partner), sia attraverso canali più generalisti.



8. Descrizione degli elementi qualitativi della proposta

ILASS è un progetto sperimentale che realizza un applicativo e un servizio di videointerpretariato LIS facilmente accessibile e reso disponibile presso pronti soccorsi e medici di base della Campania. Il servizio potrà essere fruito dalle persone che si recano al pronto soccorso sia nella fase di triage che in quella dell'intervento medico. Per i medici di base, rappresenterà un supporto in più per agevolare il rapporto con i propri pazienti, senza costringerli ad essere accompagnati da familiari o da persone di supporto.

È un utilizzo di tecnologie e soluzioni di comunicazione già sperimentate in altre regioni con applicativi simili che consente quell'“accomodamento ragionevole” (cfr. § 7. Descrizione del progetto) alla base per una offerta di servizi realmente accessibili.

Il servizio di videointerpretariato sarà utile agli operatori dei pronti soccorsi a ridurre i tempi di intervento e ridurre i rischi di errate interpretazioni dei sintomi riportati, migliorando l'efficacia degli interventi. Per i medici di base, invece, rappresenterà un modo per facilitare il rapporto con i pazienti.

Inoltre (cfr. § 6. Azioni previste nel progetto – azione 2), l'iniziativa fornirà anche informazioni sul modo migliore di gestire situazioni di emergenza con persone sorde, durante le riunioni di presentazione dell'iniziativa e dell'APP sviluppata.

In termini più generali, l'iniziativa risponde al principio di progettazione universale con riferimento alle forme della disabilità uditiva. La proposta progettuale, infatti, persegue l'ampliamento dell'accessibilità in quanto concorre a creare servizi ad hoc che garantiscano alle persone sorde e alle loro famiglie la possibilità di vivere una vita dignitosa, autonoma, piena e alla pari degli altri cittadini italiani, sulla base del Diritto alla Salute sancito dalla Costituzione Italiana e dalla Convenzione ONU Diritto alla salute, inteso quale diritto ad accedere senza ostacoli ai servizi di cura garantiti ai cittadini.

9. Cronoprogramma delle attività

L'articolazione delle attività si sviluppa lungo l'arco di 12 mesi a partire dall'approvazione dell'idea progettuale (pertanto solo indicativamente compresi tra il 30 settembre 2025 e il 30 settembre 2026).

Azioni	Durata (n. settimane)	Periodo Da – A
Azione 1 – Progettazione esecutiva	12	30/09/2025 - 23/12/2025
Azione 2 – Sviluppo e avvio servizio di videointerpretariato	12	01/12/2025 - 23/02/2026
Azione 3 – Servizio di videointerpretariato	28	01/03/2026 - 30/09/2026
Azione 4 – Monitoraggio e valutazione	40	01/12/2025 - 30/09/2026
Azione 5 – Gestione e amministrazione	48	01/10/2025 - 30/09/2026

Di seguito il gantt di progetto con l'indicazione delle relazioni tra le singole azioni.

AZIONE	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Azione 1 - Progettazione esecutiva												
Azione 2 - Sviluppo e avvio servizio di videointerpretariato												
Azione 3 - Servizio di videointerpretariato												
Azione 4 - Monitoraggio e valutazione												
Azione 5 - Gestione e amministrazione												

10. Rischi e difficoltà potenziali



L'iniziativa ILASS è la sperimentazione in Campania di azioni già sviluppate in altre regioni. Pertanto, può fare affidamento su esperienze già esistenti, cosa che riduce rischi e difficoltà potenziali.

Un generale elemento di complessità è determinato dalla numerosità dei soggetti coinvolti (personale medico e paramedico dei pronti soccorsi; medici di base) che andranno coinvolti, assicurando la corretta adesione e partecipazione agli obiettivi e ai metodi del progetto. Questo coinvolgimento risulta cruciale per l'efficacia dell'iniziativa. Da questo punto di vista dovrà essere ben rappresentato che l'iniziativa non è un appesantimento del normale lavoro quanto, piuttosto, una soluzione per facilitare i compiti lavorativi, perché facilita la comunicazione e la comprensione in momenti di emergenza e stress emotivo.

Ulteriore elemento, da altro punto di vista, è rappresentato dal coinvolgimento delle persone sorde. Sarà strategica l'azione informativa attraverso i siti delle pubbliche amministrazioni, i social network e le altre forme di comunicazione. Questa criticità, più strettamente legata alla delicata materia delle disabilità uditive, ha un diretto riverbero sulle comunità target di riferimento che spesso rimangono isolate e ai margini delle pur meritorie azioni rivolte all'inclusione e all'integrazione reale dei destinatari finali. Per questo è strategica la realizzazione di un adeguato piano della comunicazione di progetto incentrato sulle nuove tecnologie a servizio della lingua dei segni che diventa fulcro centrale e massimo comune denominatore dell'iniziativa proposta.

In via più generale, un elemento critico è il coordinamento nelle diverse fasi di attività tra soggetti che, in taluni casi, approcciano i temi oggetto della proposta, per mandato istituzionale, secondo visuali distinte. Il partenariato di progetto procederà per questo ad incontri e riunioni periodiche con lo specifico intento di garantire la massima condivisione di contenuti e obiettivi operativi coadiuvati dall'attività di indirizzo e controllo da parte del comitato di coordinamento.

11. Competenze, titoli professionali ed esperienze del/dei coordinatore/i e del personale che si prevede di impegnare nella attuazione dell'intervento

Nome e Cognome	Ruolo nel progetto	Qualifiche ed esperienze (max. 300 caratteri per ciascuno)	Partner di riferimento	Rif. CV allegato

12. Descrizione dell'esperienza, dei titoli e delle competenze del personale che si prevede di impegnare nell'attuazione del progetto

Il partenariato s'impegna ad assicurare, nei termini stabiliti dalla programmazione di dettaglio e del crono programma approvato, la realizzazione delle attività progettuali, nel solco dello spirito proposto dall'Avviso in parola cui il progetto è autenticamente e interamente ispirato.

La Regione Campania, soggetto proponente e capofila del partenariato (costituenda ATS), intende procedere ad affidare direttamente ad IFEL Campania, struttura in house, nel rispetto della normativa in materia e secondo le procedure interne, il coordinamento, la gestione operativa e la rendicontazione del progetto per conto della Regione: l'opportunità di procedere con tale scelta contempla, per la struttura in house, la possibilità di curare eventualmente e successivamente la selezione di altri partner i cui apporti si rendessero necessari all'attuazione dell'iniziativa.

La struttura organizzativa del partenariato è costituita dal project management, per il coordinamento e la gestione delle attività, dalla segreteria amministrativa, per la direzione e cura dei profili amministrativo



contabili e di rendicontazione, dal network istituzionale e dal coordinamento tecnico per la cura e definizione degli asset disciplinari, dei contenuti e dei profili funzionali previsti per l'applicativo.

Il gruppo di lavoro prevede l'apporto di consulenti, esperti e diverse figure professionali con competenze e skills diversificate nonché una struttura collegiale di indirizzo e coordinamento. La figura del coordinatore è quella di responsabile della pianificazione e programmazione delle attività proposte. Le figure professionali coinvolte si occuperanno della realizzazione degli aspetti tecnico operativi delle attività previste e l'articolazione scientifica del programma di lavoro.

Le figure di coordinamento tematico sono il coordinatore scientifico e il responsabile gruppi di lavoro per i contenuti educativi e culturali. Il coordinamento tecnico ha il compito di indirizzare, valutare e monitorare le attività con particolare riferimento alla pianificazione, conduzione, valutazione e controllo delle attività e dei risultati.

13. Sostenibilità dei costi progettuali e di realizzazione in relazione agli obiettivi

ILASS è un'iniziativa che nasce dalle esperienze sul campo del costituendo partenariato, dalla diretta esperienza sul campo in iniziative di simile natura o contigue per contenuti operativi e tipologie di target, discende una puntuale definizione delle fasi operative, delle attività e degli output da conseguire a cui sono sottesi i costi da sostenere che risultano coerenti e pienamente in linea con la reale fattibilità progettuale.

Ciò consente di confermare la sostenibilità dei costi progettuali e di esecuzione delle diverse fasi di attività in termini di congruità del piano finanziario. Ciascuna voce di costo è stata concretamente individuata e, dunque, per ciascuna tipologia delle attività eseguite, risulta puntuale e attendibile con riferimento alla dimensione, all'intensità di impiego dei fattori di realizzazione.

14. Risultati finali attesi e impatto della proposta progettuale nel contesto territoriale di riferimento

Il progetto ILASS mira a garantire una piena accessibilità e fruibilità dei servizi sanitari alle persone sorde e che vivono condizioni di ipoacusia o disabilità uditiva. L'iniziativa intende raggiungere l'intera platea di destinatari, tra cui anche i "deboli di udito", non riconosciuti in quanto sordi prelinguali e diventati tali prima del dodicesimo anno di età, che comunque incontrano le stesse difficoltà di una persona non udente. Va premesso che, considerati tutti gli aspetti legati alla privacy dei dati, risulta complesso quantificare il numero esatto di target di destinatari da raggiungere, anche se, in Regione Campania, il progetto mira ad agevolare l'accesso ai servizi sanitari a tutta la popolazione interessata (si stimano sul territorio regionale circa 10.000 persone affette da sordità). L'intervento, di tipo sperimentale, ha l'ambizione di offrire alle persone con disabilità uditiva un servizio adeguato e continuativo, da poter riproporre anche in occasioni future e per ulteriori iniziative, al fine di garantire a tutti il diritto di accesso ai servizi sanitari e, nello specifico, permettere al cittadino con disabilità sensoriale di ricevere cure sanitarie con le stesse modalità di ogni altro cittadino. Considerata l'importanza dell'impatto e della ricaduta dell'iniziativa su tutto il territorio regionale, l'intervento mira ad essere replicabile e riutilizzabile, al punto da diventare un vero e proprio servizio "ordinario" di accessibilità al sistema sanitario delle persone con disabilità uditiva. Il team di lavoro sarà formato da un gruppo eterogeneo ma coeso di persone, sorde e non, che collaboreranno in sinergia al fine di costruire ed offrire al territorio un servizio cardine duraturo nel tempo e di riferimento per tutte le persone affette da sordità, nonché modello di ciò che si può e si deve realizzare nella nostra regione.

15. Monitoraggio e valutazione dei risultati

Le azioni di monitoraggio sono orientate a mantenere sotto controllo e consentire la misurazione in ogni momento di realizzazione degli avanzamenti del progetto. Sono in tal senso distinte le tre diverse dimensioni di avanzamento: quella fisica (realizzazione delle fasi di attività e rilascio dei singoli prodotti di ciascuna di esse); quella procedurale (realizzazione degli iter amministrativi o gestionali necessari alla realizzazione delle attività); e, infine, quella finanziaria (effettiva verifica dei costi sostenuti in linea con le stime di cui al piano finanziario iniziale).



Le ultime due dimensioni attengono agli aspetti più propriamente amministrativi e di rendicontazione; la prima, quella relativa all'avanzamento fisico, ha una valenza anche sul monitoraggio dei risultati attesi, in quanto, attraverso la misurazione dinamica del set di indicatori fisici di realizzazione, consente di definire la distanza rispetto ai risultati complessivi attesi. Sotto altro aspetto, va per altro specificato che la valutazione dei risultati non può limitarsi alla mera misurazione della realizzazione e relativo rilascio dei prodotti attesi dalle singole azioni, ma riguarda anche la valutazione quali/quantitativa degli obiettivi raggiunti.

Risulta fondamentale l'iniziale definizione degli obiettivi di misurazione: un obiettivo ben individuato e descritto in termini concreti, deve essere effettivamente e realisticamente raggiungibile, misurabile, ovvero che possa essere espresso in termini numerici e, non ultimo, legato ad una scadenza e con tempi di realizzazione specificatamente determinati.

In tale solco, il sistema di monitoraggio e valutazione di ILASS procede ad una netta distinzione tra i risultati degli obiettivi generali: (a) numero di persone che hanno usufruito del servizio; da quelli più specifici e relativi alle singole azioni progettuali: (b) realizzazione e messa in uso dell'APP dedicata; (c) numero di accessi eseguiti alla app.

Napoli, __ luglio 2025

Regione Campania
Il Dirigente p.t. UOD Istruzione



Presidenza del Consiglio dei Ministri

UFFICIO PER LE POLITICHE IN FAVORE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

FORMAT 5

PIANO FINANZIARIO

AVVISO

“PER IL FINANZIAMENTO DI SPECIFICI PROGETTI SPERIMENTALI PER LA DIFFUSIONE DI SERVIZI DI INTERPRETARIATO IN LINGUA DEI SEGNI ITALIANA (LIS) E VIDEO INTERPRETARIATO A DISTANZA NONCHÉ L’USO DI OGNI ALTRA TECNOLOGIA FINALIZZATA ALL’ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE”

Titolo del progetto - ILASS - Progetto per lo sviluppo di un servizio di Interpretariato LIS per l'Accesso ai Servizi della Sanità regionale

Soggetto proponente - REGIONE CAMPANIA

Costo totale €. 418.558,00

Categorie	Voci di costo	Importi in Euro
A - Retribuzione coordinatore e amministrazione (max 5 %)	Retribuzioni e oneri coordinatore	8.335,00
	Retribuzioni e oneri personale dedicato al monitoraggio	3.990,00
	Retribuzioni e oneri personale dedicato alla rendicontazione	4.574,00
	Retribuzioni e oneri personale dedicato alla segreteria del progetto	4.027,00
	TOTALE CATEGORIA “A”	20.926,00
B - Risorse umane per l'attuazione dell'intervento (max 30%)	Analista funzionale per definizione specifiche funzionali APP	6.434,00
	Retribuzioni e oneri Interpreti LIS	119.134,00
	TOTALE CATEGORIA “B”	125.568,00
C - Destinatari, mezzi e attrezzature (max 60%)	Attrezzature (tablet e apparati di connessione)	57.600,00
	Servizi esterni attività di comunicazione	93.536,00
	Sviluppo APP	100.000,00
	TOTALE CATEGORIA “C”	251.136,00
D - Spese generali (max 5%)	Consumabili cancelleria	768,00
	Connessione dati (SIM)	20.160,00
	TOTALE CATEGORIA “D”	20.928,00
COSTO TOTALE DELL’INTERVENTO (A + B + C + D)		418.558,00

Firma del soggetto proponente