

## CAPITOLO 11

# IL RUOLO DELL'ASSOCIAZIONISMO, DEL VOLONTARIATO E DELLE RISORSE TERRITORIALI



MATERIALE  
ONLINE **24**



## Approfondimento: **PROGETTI E SERVIZI PER LE PERSONE SORDE**

Giuseppe Petrucci, Presidente Nazionale ENS

### Comunic@ENS

Si tratta di un servizio che, dopo anni di esperienza maturati nello sviluppo di modalità per facilitare la comunicazione tra sordi e udenti, si è consolidato in un moderno ambiente comunicativo multimediale. Promosso e inaugurato dal Consiglio Regionale ENS Piemonte agli inizi del 2012, con il supporto della Regione Piemonte, il servizio è stato poi rielaborato a livello centrale e promosso presso altre Regioni. Al momento è operativo in Abruzzo, Toscana e Piemonte. Si tratta di un *contact center* che consente di mettere in comunicazione persone sorde e udenti attraverso operatori specializzati e utilizzando le nuove tecnologie.

Prima che questo servizio fosse attivo, 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 sancito a livello legislativo dalla Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, ratificata in Italia con la Legge n. 18 del 3 marzo 2009 — 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».

Comunic@ENS si pone invece in linea con tale principio 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 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.

### Taxi Sordi

Nata dalla collaborazione tra ENS e Unione dei Radiotaxi d’Italia 3570, l’app Taxi Sordi consente di richiedere o prenotare un taxi in modo veloce e ovunque: in pochi e semplici passaggi l’app individua la posizione dell’utente e invia la richiesta direttamente alla centrale.

### SOS Sordi

Si tratta di un progetto nato in sinergia con il Ministero dell’Interno, finalizzato a rendere accessibili i servizi di emergenza (Carabinieri, Polizia di Stato e Soccorso sanitario in primis) a livello nazionale, in linea con le azioni avviate a livello europeo relativamente

al numero unico dedicato all’emergenza 112, mediante applicazioni multimediali dedicate al superamento dei servizi attualmente in essere presso le Questure e operative via SMS.

Il progetto si pone come obiettivo a lungo termine la creazione di un sistema unico per la gestione delle emergenze per le persone sorde a livello nazionale, un sistema complesso che si intende pertanto attuare per step, con il coinvolgimento progressivo delle singole Prefetture, e che si porrà in linea con le esigenze di adeguamento normativo al numero di emergenza unico a livello europeo «112».

### Accessibilità televisiva

Altro obiettivo prioritario all’interno delle azioni e degli interventi dell’Ente Nazionale Sordi è quello relativo all’accessibilità televisiva, un percorso che si è affrontato e consolidato attraverso il progressivo rafforzamento delle relazioni con le stesse emittenti televisive, primariamente la TV di Stato, La7 e Sky, e attraverso confronti con la Commissione Parlamentare di Vigilanza RAI, il Consiglio Nazionale degli Utenti e l’Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni. Questo in special modo nella fase di rinnovo del Contratto di Servizio RAI.

Nelle numerose occasioni di dibattito che l’ENS ha avuto con gli organismi preposti in tale delicata fase, si è avuto modo di illustrare le principali difficoltà che le persone sorde incontrano quotidianamente nell’accesso alla programmazione televisiva, così come testimoniato dalle continue segnalazioni che pervengono alla Sede Centrale.

Proprio relativamente a tale situazione di problematicità, le necessità che emergono e che l’Ente ha periodicamente segnalato alle autorità di competenza sono principalmente l’esigenza che siano accessibili non solo le reti generaliste ma tutti i canali RAI e che si raggiunga presto la sottotitolazione totale della programmazione; che sia resa disponibile una programmazione accessibile ai minori; che le campagne informative, i messaggi istituzionali, gli spot sociali siano sempre totalmente accessibili sottotitolati e tradotti in LIS e che la traduzione in lingua dei segni dei telegiornali nazionali e regionali diventi parte fissa del sistema di comunicazione.

Con riferimento a questa situazione, l’ENS continua a ribadire il generale ritardo dell’Italia rispetto allo scenario presente in altre realtà europee: basti pensare alle linee guida della Gran Bretagna, che da anni garantiscono l’accessibilità totale della programmazione televisiva di Stato.

### Altri progetti

Infine, altre azioni su cui l’ENS sta concentrando la propria attenzione a livello locale e nazionale sono:

- il legittimo riconoscimento della sordità: manca infatti la giusta attenzione alla disabilità sensoriale: un sordo profondo (secondo la Legge n. 381/1970) non può essere definito genericamente «invalido civile fisico» in quanto è evidente e sancito dalla legge che le problematiche sono diverse e specifiche;
- il riconoscimento della situazione di gravità (Legge n. 104/1992, art. 3, comma 3): carenza di opportune valutazioni, da parte delle apposite commissioni, delle enormi difficoltà

che incontrano nella vita le persone con sordità profonda. Si ricorda che tutta una serie di agevolazioni, apparecchiature, sussidi tecnici e servizi essenziali per le persone sorde dipende dal riconoscimento della situazione di gravità;

- il riconoscimento dei sordi profondi con impianti cocleari;
- il pieno rispetto della Legge n. 68/1999, che tutela l’inserimento dei lavoratori disabili;
- il sostegno alla famiglia, che in caso di sordità si trova spesso sola nel compiere difficili scelte, e il primo e talvolta unico interlocutore è il personale medico, che non è preparato, salve rare eccezioni, a fornire consulenze di ampio respiro. Si chiede quindi un maggiore sostegno alle famiglie con servizi di consulenza, orientamento e informazione;
- terza età: anche in quest’ambito emerge la mancanza di personale specializzato medico, paramedico e di servizio, in grado di comunicare con la LIS per la cura degli anziani sordi, sia nell’assistenza domiciliare, sia nelle residenze protette per anziani, sia nelle case di riposo;
- aggiornamento del Nomenclatore tariffario;
- agevolazioni per l’utilizzo della telefonia mobile, aumento delle offerte previste ad oggi (50 SMS gratuiti al giorno) e gratuità delle connessioni internet, considerata la loro rilevanza quale strumento primario di inclusione sociale per le persone sorde;
- promozione di azioni per la diffusione delle nuove tecnologie negli Uffici della Pubblica Amministrazione affinché diventino strumento primario di dialogo, interazione e accessibilità per le persone sorde;
- sviluppo di progetti e servizi specifici dedicati agli alunni sordi e utilizzo di software e nuove tecnologie per l’integrazione; incremento delle ore di assistenza alla comunicazione e formazione specifica per il corpo docente e di sostegno; servizi di assistenza in ambito universitario e post-universitario agli studenti sordi;
- tutela della salute e presa in carico della persona sorda, del nucleo familiare e delle sue esigenze. Pronto soccorso accessibile, personale medico e paramedico preparato a dare una corretta informazione e comunicare con le persone sorde;
- diagnosi precoce e corretto iter informativo sulle opportunità educative e (ri)abilitative disponibili.

Nel perseguire tali obiettivi riteniamo fondamentale il proseguimento di quel percorso di apertura e dialogo con tutte le persone sorde, a prescindere dai personali percorsi di crescita e dalle scelte educative e ri-abilitative — oralismo, bilinguismo, impianto cocleare, ecc. — con l’adozione di misure ad ampio raggio a tutela di tutti gli strumenti oggi disponibili per realizzare la piena inclusione sociale delle persone sorde.

Una collaborazione e un dialogo con tutte le realtà sociali serie e strutturate che operano nel pianeta sordità — cooperative, associazioni di famiglie, operatori del settore, personale docente, ecc. —, e con quelle attive nel multiforme mondo della disabilità, dell’associazionismo e del terzo settore, devono essere mantenuti vivi e costanti, costruendo sinergie e obiettivi condivisi. Inoltre va proseguita l’azione di continua sensibilizzazione delle Istituzioni, della Pubblica Amministrazione e del mondo della politica, perché da un lato condividano percorsi di sostegno formale alle attività istituzionali condotte dall’ENS, dall’altro acquisiscano una sempre maggiore conoscenza delle difficoltà che incontrano le

persone sorde nella vita di ogni giorno, imparando al contempo ad apprezzarne le qualità e potenzialità umane, e a rispettarne i diritti di cittadinanza.

Questo processo di avvicinamento, sensibilizzazione e conoscenza di chi sono le persone sorde e di quali sono le loro specifiche esigenze — che deve essere condotto dall'Ente a tutti i livelli — è fondamentale per garantire una reale e non retorica integrazione sociale. Unità, compattezza e forza diventano in questa fase elementi indispensabili per far sentire la nostra voce, mantenere le nostre prerogative e rivendicare con forza i diritti dei sordi che rappresentiamo.

Il nostro è un unico importante obiettivo: la ricerca di una sempre maggiore qualità della vita per tutte le persone sorde.