

PROGETTO
"COMUNICARE SENZA BARRIERE: AZIONI E STRUMENTI PER UNA
PIENA INCLUSIONE DELLE PERSONE SORDE E IPOACUSICHE -
EDIZIONE 2023/24"

Decreto 14.2.2023 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Politiche in favore delle persone con disabilità: "Criteri e modalità di utilizzo di quota parte delle risorse finanziarie relative all'annualità 2021 e per la programmazione delle risorse finanziarie relative all'annualità 2022 del Fondo per l'inclusione delle persone sorde e con ipoacusia".

1. Il contesto normativo di riferimento

Le azioni progettuali proposte si collocano nell'ambito del seguente quadro normativo e programmatico:

- Strategia Ue sulla Disabilità 2021-2030 con cui la Commissione Europea ha rinnovato il suo impegno per un'Europa senza barriere;
- 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 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 Regione Lombardia n. 20/2016 "Disposizioni per l'inclusione sociale, la rimozione delle barriere alla comunicazione e il riconoscimento e la promozione della lingua dei segni italiana e della lingua dei segni italiana tattile" che all'art. 1, recita: "La Regione, nel rispetto degli articoli 3 e 117 della Costituzione e sulla base dei principi della centralità della persona e della libera scelta, promuove l'inclusione e l'integrazione sociale delle persone sorde, sordocieche o con disabilità uditiva o con deficit di comunicazione e di linguaggio come nei disturbi generalizzati dello sviluppo, e delle loro famiglie mediante l'abbattimento delle barriere alla comunicazione, il riconoscimento della lingua dei segni italiana (LIS) e della lingua dei segni italiana tattile (LIS tattile), nonché 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.”.
- Piani annuali per l'inclusione scolastica degli studenti con disabilità sensoriale, da ultimo la DGR n. XII/78/2023 “Linee guida per lo svolgimento dei servizi a supporto dell'inclusione scolastica – percorso ordinario e sperimentazione nidi - degli studenti con disabilità sensoriale (L.R. N. 19/2007). Anno scolastico/educativo 2023/2024”;
 - Deliberazione n° XI/7830 seduta del 31/01/2023 di Regione Lombardia “Disposizioni per l'inclusione sociale, la rimozione delle barriere alla comunicazione e il riconoscimento e la promozione della lingua dei segni italiana e della lingua dei segni italiana tattile (l.r. 20/2016). Approvazione del programma triennale 2023/2025”, che prevede l'implementazione di azioni per favorire l'accesso e la fruizione dell'informazione per consentire alle persone non udenti di poter essere più autonome nella comunicazione e pienamente incluse nel contesto sociale.

Con tale provvedimento Regione Lombardia ha affidato all'ATS Città Metropolitana di Milano il coordinamento delle azioni di promozione della comunicazione e dell'informazione a favore delle persone con disabilità uditiva, anche attraverso l'avvio di interventi di video interpretariato a distanza e all'ATS della Brianza azioni sperimentali con utilizzo di tecnologie innovative.

2.Obiettivi e finalità del progetto

Il progetto, di interesse regionale, si sviluppa partendo dagli esiti del progetto ministeriale “Comunicare senza barriere: azioni e strumenti per una piena inclusione delle persone sorde e ipoacusiche” finanziato dall'Ufficio Disabilità nel 2020 e concluso nel giugno 2022.

Alla luce delle attività realizzate e della valutazione dei bisogni registrati in seno alla comunità sorda e degli interventi ed i servizi già garantiti da Regione Lombardia, le linee di azione previste rispondono pienamente agli obiettivi prefissati dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri:

- la promozione della conoscenza e delle competenze nell'uso della Lingua dei segni italiana (LIS) e in Lingua dei segni italiana tattile (LIST);
- la diffusione di servizi di interpretariato per l'accesso ai servizi pubblici, compresi quelli di emergenza;
- l'uso di ogni altra tecnologia finalizzata all'abbattimento delle barriere all'informazione o alla comunicazione delle persone sorde o con ipoacusia, con protesi acustiche o impianti cocleari.

Il progetto “Comunicare senza barriere: azioni e strumenti per una piena inclusione delle persone sorde e ipoacusiche - Edizione 2023/24” svilupperà e amplierà le azioni avviate nella precedente edizione, confermando l'opportunità e la rilevanza di continuare ad investire nelle politiche e iniziative per l'inclusione sociale, la rimozione delle barriere alla comunicazione e il riconoscimento e la promozione

della lingua dei segni italiana e della lingua dei segni italiana tattile. **Tali azioni saranno complementari al percorso per la promozione dell'inclusione sociale a sostegno delle persone con disabilità uditiva, sordocieche o con deficit di comunicazione che Regione Lombardia promuove e finanzia con risorse regionali in attuazione della L.R. n. 20/2016.**

In **partenariato** con l'ATS Città Metropolitana di Milano, l'ATS della Brianza, l'Ente Nazionale per la Protezione e l'Assistenza dei Sordi ETS APS – Consiglio Regionale della Lombardia (di seguito denominato ENS Lombardia), l'Associazione lombarda famiglie audiolesi APS (di seguito denominata a.l.f.a.) e la Fondazione Lega del filo d'oro, Regione Lombardia intende mettere in campo - in una logica di "sistema" - azioni progettuali sperimentali che, anche grazie all'importante finanziamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri, potranno garantire una soddisfazione dei bisogni il più possibile aderenti alle peculiarità e alle caratteristiche territoriali. E' stata ampliata la compagine dei partner in modo da garantire maggiormente la rappresentatività delle tipologie di cittadini sordi e ipoacusici, includendo chi utilizza un impianto cocleare oltre ai segnanti che utilizzano la LIS e chi presenta una pluridisabilità, quali ad esempio i sordo ciechi.

Il progetto intende realizzare un'azione integrata a livello regionale attraverso un'offerta di interpretariato LIS in presenza e a distanza, servizi di sottotitolazione e utilizzo di tecnologie dedicate e accessibili a tutti i cittadini sordi o ipoacusici con eventuali altre forme di disabilità e limitazione.

Gli interventi saranno rivolti, in continuità con la precedente edizione del progetto, a favorire l'accessibilità dell'ambito sociosanitario, sociale e dei servizi pubblici da parte dei cittadini con disabilità uditiva, con azioni mirate anche alla sensibilizzazione, informazione e formazione degli operatori.

L'edizione 2023/2024 del progetto "Comunicare senza Barriere" intende infine **estendere il campo di azione** all'area del lavoro, della cultura, della scuola e dell'università al fine di arricchire l'offerta in termini di accessibilità e inclusione sociale.

3. Analisi di contesto e dei bisogni

In una società costruita a misura di persone udenti, le limitazioni determinate da diversi livelli di sordità rappresentano una disabilità fortemente invalidante e frustrante, che determina importanti difficoltà di comunicazione, di accesso all'informazione, di integrazione scolastica e lavorativa.

La disabilità uditiva è silenziosa, invisibile se non nel momento della comunicazione; non avendo nulla di esteriormente avvertibile, la sordità sfugge alla considerazione più generale delle persone. 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.

I sordi segnanti si confrontano ogni giorno con una società che utilizza una lingua diversa dalla propria, faticano ad avere accesso alle informazioni necessarie per poter vivere autonomamente e ad esprimere i propri bisogni e necessità. 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 docente del proprio figlio.

Anche le persone con perdita uditiva portatrici di dispositivi per l'ascolto quali protesi acustiche ed impianti cocleari sono soggette con maggiore frequenza a problemi di comunicazione quando si trovano in ambienti rumorosi. Il rumore di fondo elevato e la riverberazione della maggior parte degli ambienti pubblici confinati quali ospedali, scuole, università, che purtroppo spesso non rispettano le norme edilizie riguardo la qualità acustica, o qualora siano a norma, siano troppo affollati, non consentono una corretta ed immediata comprensione del parlato. Un'acustica scadente comporta la compromissione della comunicazione verbale, con perdita dell'intelligibilità del parlato, riduzione della percentuale di parole intese dall'ascoltatore e maggiore fatica cognitiva.

Nell'ambito educativo, la permanenza per molte ore in una classe rumorosa non solo a volte non consente allo studente con problemi di udito la immediata comprensione della comunicazione da parte del docente, ma provoca una progressiva stanchezza mentale, che spesso diventa anche fisica. La difficoltà uditiva nel discente si tramuta quindi in breve tempo in difficoltà di attenzione, in rallentamento del processamento delle informazioni, in mancata capacità di comprendere e sintetizzare l'argomento illustrato dal docente, nell'impossibilità di prendere appunti o di scrivere appunti efficaci per lo studio, nella perdita di motivazione.

Non vanno infine dimenticate le situazioni in cui alla sordità si associano altri deficit, come la condizione di sordocecità - la combinazione di una minorazione visiva con una uditiva, totale o parziale - o la pluriminorazione psicosensoriale – quando alla minorazione della vista o dell'udito, se ne aggiungono altre come la disabilità intellettiva, deficit motori, problemi comportamentali. Secondo uno studio¹ ISTAT del 2022, si stima che in Italia lo 0,2% della popolazione con più di 15 anni presenti limitazioni sensoriali gravi e plurime alla vista e all'udito, mentre lo 0,5% della popolazione, oltre alle limitazioni sensoriali gravi plurime legate alla vista e all'udito, presenti contemporaneamente limitazioni di tipo motorio.

Il progetto "Comunicare senza barriere", nella sua edizione 2023/2024, nasce in risposta alla valutazione dei bisogni registrati in seno alla comunità sorda, alla luce degli interventi già presenti in Lombardia e, non ultimo, dalla considerazione degli spunti offerti dallo studio dell'impatto della prima edizione del progetto e dal monitoraggio dei risultati.

¹ A. Solipaca e C. Ricci, *Nuovo studio sulla popolazione di persone sordocieche, con disabilità sensoriali e plurime in condizioni di gravità*, Erickson, 2022.

Il progetto si pone come obiettivo **l'integrazione delle persone con disabilità uditiva a 360 gradi 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.

Verrà data continuità alle azioni già introdotte dalla prima edizione del progetto finalizzate a garantire accessibilità da parte delle persone sorde e con ipoacusia con particolare attenzione ai servizi pubblici, ma anche ad ambiti di attività private. Il progetto intende altresì estendere la portata di tali azioni, sia in termini quantitativi, che in termini di qualitativi, ampliando la tipologia di cittadini sordi interessati e i contesti di realizzazione degli interventi.

Gli ambiti d'intervento saranno le diverse occasioni in cui la persona sorda o ipoacusica si relaziona sia con Enti Pubblici sia con Enti Privati: 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, culturale, associativo, scolastico, lavorativo, sindacale, formativo e di qualsiasi altro genere.

Nello sviluppo dell'attività progettuale verranno incrementate le modalità comunicative anche attraverso lo studio e l'adozione di moderni sistemi di conversione del parlato in testo e di tecnologie per l'interfacciamento con persone portatrici di protesi e impianti acustici.

I destinatari potenziali del progetto sono circa 7.000 cittadini con disabilità uditiva, dato stimato considerando il numero di persone titolari di indennità di comunicazione residenti in Lombardia.

Il progetto intende infine, alla luce delle criticità emerse nella valutazione d'impatto della precedente edizione del progetto, lavorare sul tema della conoscenza dei bisogni delle persone ipoacusiche e sorde anche non segnanti. Il target di progetto coinvolge quindi anche gli operatori dei servizi pubblici e dei servizi sanitari e sociosanitari, cui sono destinate attività di formazione e di studio, nonché potenzialmente l'intera collettività, in quanto verranno realizzate attività di sensibilizzazione alla tematica della comunicazione con le persone sorde.

4. Descrizione dettagliata delle azioni progettuali

Il progetto è articolato in tre macro linee di azione:

4.A IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO IN PRESENZA E VIDEOINTERPRETARIATO IN LINGUA DEI SEGNI ITALIANA (LIS)

Verrà data continuità, da parte di ENS Lombardia, a quanto avviato con successo nella prima edizione del progetto, ovvero un servizio di interpretariato LIS in presenza e un servizio di videointerpretariato da remoto, da utilizzare per **l'accesso ai servizi pubblici e nei vari contesti di vita quotidiana**, quali:

-segreterie e punti informativi scuola/università

- avvocato/notaio/tribunale
- agenzie turismo/biglietterie
- sport
- compagnie telefoniche
- banca/assicurazione/posta
- negozi
- assistenza tecnica
- sportelli informativi
- veterinario
- patronato/assistenza fiscale
- motorizzazione
- assemblee condominiali
- forze dell'ordine
- cerimonie religiose.

Rimane escluso l'ambito sanitario e sociosanitario, in quanto già attivo un servizio di videointerpretariato finanziato con risorse regionali a valere sulla L.R. 20/2016.

Per far fronte alle criticità emerse nella precedente edizione del progetto, l'interpretariato in presenza sarà tuttavia messo a disposizione anche in **ambito sanitario** in situazioni dove occorre saper gestire una comunicazione più complessa e articolata in presenza (es. per ricevere diagnosi specifiche rispetto al proprio stato di salute o indicazioni circa eventuali terapie/cure da intraprendere) o in quegli ambienti (es. seminterrati) dove per problemi di rete non è possibile utilizzare il servizio di interpretariato a distanza.

Il servizio di videointerpretariato verrà a sua volta potenziato, sia a livello territoriale, mirando a raggiungere in maniera sempre **più capillare** tutto il territorio lombardo, sia in termini quantitativi, andando a includere la **fascia notturna** per la copertura **di situazioni di emergenza**, e quella dei **weekend**, per poter dare risposta ad una più ampia gamma di necessità delle persone sorde.

Per il servizio verrà utilizzata la piattaforma realizzata tramite il finanziamento della scorsa edizione del progetto, ma ne verrà implementata la funzionalità: sarà possibile ad esempio la **condivisione di documenti**, e verrà aggiunto un sistema di **sottotitolazione automatica e riconoscimento vocale, utilizzabile anche da parte di chi non utilizza la LIS**.

Ulteriore elemento di innovazione sarà costituito dalla possibilità di usufruire del servizio di interpretariato anche nell'ambito dei **servizi per il lavoro**, in particolare il primo colloquio conoscitivo presso il Collocamento Mirato, la raccolta dell'anagrafica, ma anche in percorsi successivi come quelli per la valutazione del potenziale, garantendo quindi una piena e più completa accessibilità ai servizi per il lavoro.

Tramite uno specifico servizio di interpretariato, verranno resi accessibili i principali **incontri istituzionali** di Regione Lombardia, della Città Metropolitana di Milano e delle Province lombarde, come convegni, seminari e tavoli di lavoro.

4.B UTILIZZO DI TECNOLOGIE FINALIZZATE ALL'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ALL'INFORMAZIONE O ALLA COMUNICAZIONE DELLE PERSONE SORDE O CON IPOACUSIA, CON PROTESI ACUSTICHE O IMPIANTI COCLEARI.

Questa linea di azione si propone di facilitare l'ascolto per chi utilizza dispositivi per l'ascolto quali protesi acustiche ed impianti cocleari, in contesti rumorosi e affollati. L'abbattimento delle barriere alla comunicazione favorirà l'accessibilità in diversi ambiti di centrale importanza per l'inclusione sociale, nonché il diritto allo studio e alla salute. Sono previsti interventi nei seguenti contesti:

4.B.1 Scuola, Università, luoghi della cultura, associazioni

Un primo ambito di intervento riguarderà, a cura di a.l.f.a., i luoghi dell'istruzione e della cultura con l'installazione in via sperimentale all'interno di alcune scuole secondarie e Università lombarde di un sistema di sottotitolazione in tempo reale e trascrizione delle lezioni, per rispondere alle esigenze degli studenti sordi.

Verranno inoltre dotati sempre in via sperimentale alcuni teatri e cinema della Lombardia di dispositivi tecnologici per la trasmissione del suono via wi-fi, per consentire l'accessibilità di spettacoli teatrali, concerti strumentali, film e conferenze a chi ha perso improvvisamente o progressivamente l'udito, o alle nuove generazioni che non hanno ancora potuto apprezzare un ascolto in alta qualità. Lo stesso sistema potrà essere altresì utilizzato per l'audiodescrizione per persone con cecità o ipovisione e da persone con perdita di udito lieve che non usano dispositivi personali per l'ascolto.

Al fine di raggiungere l'intero territorio lombardo in maniera più capillare e nei contesti sociali più vari, verranno acquistati dispositivi tecnologici per la trasmissione del suono via wi-fi, che verranno assegnati a diverse associazioni rappresentative della sordità con sede in Lombardia per consentire l'accessibilità a tutti i soci a riunioni sociali, eventi pubblici e laboratori formativi organizzati dalle Associazioni per adulti, adolescenti o bambini con sordità.

Il dispositivo potrà essere anche concesso dalle associazioni a terzi in comodato d'uso temporaneo, a seguito di specifica richiesta, per l'accessibilità acustica di eventi pubblici quali fiere, convegni, seminari, concerti, funzioni religiose, ecc.. L'utilizzo a terzi servirà anche a testare la funzionalità del dispositivo, sensibilizzando e promuovendo l'accessibilità diffusa in ottica "per tutti".

4.B.2 Ambito Sanitario e Sociosanitario: Accessibilità reparti di Audiologia

Essendo i reparti di Audiologia punti di fondamentale riferimento per i pazienti sordi o ipoacusici nella gestione della loro disabilità uditiva, è di centrale importanza che il paziente che accede al reparto sia messo in condizione di ascoltare, rispondere e interagire senza sforzo e in tempo reale.

Verrà pertanto migliorata l'accessibilità dell'accettazione di alcuni reparti di Audiologia degli ospedali lombardi tramite l'installazione, a cura di a.l.f.a., di dispositivi tecnologici moderni per la trasmissione del suono via wi-fi.

4.B.3 Contesti pubblici e di pubblica utilità: azione inerente alle tecnologie assistive per la comunicazione a favore delle persone sorde/ipoacusiche che non utilizzano la LIS

La rapida evoluzione delle tecnologie assistive utilizzabili nell'interazione tra cittadino sordo o ipoacusico che non utilizza la LIS rende fondamentale una costante attività di analisi e aggiornamento delle tecnologie digitali adottate al fine di individuare quelle maggiormente utilizzabili e adattabili ai contesti pubblici e di pubblica utilità, per agevolare i processi d'inclusione della popolazione sorda/ipoacusica.

Le azioni che l'ATS della Brianza intende sviluppare saranno riconducibili a due particolari processi, vale a dire da un lato il costante aggiornamento delle tecnologie a sostegno della comunicazione bidirezionale utente-operatore, a partire dalle iniziali attività di sottotitolazione avviate nella precedente edizione di "Comunicare senza Barriere", e dall'altro lato l'interfacciamento con persone portatrici di protesi acustiche ed impianti cocleari, come di seguito declinato:

1) Tecnologie a supporto della comunicazione bidirezionale utente-operatore:

-studio e caratterizzazione delle tecnologie digitali a disposizione (ad es., apps, algoritmi) per la conversione del parlato in testo e per il supporto a persone con difficoltà di fonazione o di comunicazione;

-studio e sviluppo di algoritmi di apprendimento automatico, ad esempio basati su specializzate

machine learning e intelligenza artificiale, in grado di processare il parlato al fine di personalizzare la comunicazione rispetto alle esigenze individuali.

Queste azioni di studio avranno la durata di circa 3 mesi e, nei successivi 7 mesi, avranno le seguenti ricadute operative:

-implementazione delle tecnologie individuate, su un campione di persone ipoacusiche/sorde che accedono ai servizi pubblici o di pubblica utilità campionati per la sperimentazione;

-valutazione delle ricadute tramite strumenti di rilevazione che analizzino l'impatto di natura soggettiva che tecnico/quantitativa.

2) Interfacciamento con persone portatrici protesi acustiche e impianti cocleari:

-indagine della tecnologia e dei protocolli di comunicazione esistenti relativi ai sistemi di comunicazione e interfacciamento che permettono una trasmissione del parlato direttamente al dispositivo individuale (protesi acustica o impianto cocleare) così da ridurre sensibilmente le problematiche legate alla trasmissione del segnale vocale per via aerea (ad es., rumore ambientale, riverbero ambientale, attenuazione del segnale a distanza).

L'indagine avrà la durata di circa 3 mesi, e sarà accompagnata nei successivi 7 mesi dalla seguente ricaduta operativa:

-creazione di un setup sperimentale per la valutazione, tramite studio pilota, delle diverse soluzioni di interfacciamento attraverso la creazione di scenari prototipali di rilievo (sia in termini di caratteristiche ambientali sia in termini di dispositivi);

Tali azioni sono connesse con lo studio in capo all'ATS Città Metropolitana di Milano al punto 4.C.1, che ha come obiettivo primario l'approfondimento della rappresentazione che gli operatori, che gravitano nel sistema sanitario e sociosanitario, hanno delle persone ipoacusiche e sorde (anche non segnanti) e delle possibili criticità e risoluzioni da adottare nella comunicazione con le persone stesse.

Pertanto gli esiti delle sperimentazioni dell'ATS della Brianza e dell'ATS Città Metropolitana di Milano saranno condivise all'interno del Gruppo di Progetto regionale appositamente istituito dalla Direzione Generale Famiglia per il monitoraggio e il coordinamento delle azioni di cui al presente progetto Ministeriale.

In tale ottica le sinergie possibili in relazione alle due azioni di studio saranno monitorate e coordinate al fine di mantenere coerenza e condivisione di tutti gli esiti anche in work in progress.

L'azione svolta dall'ATS della Brianza nell'ambito del progetto "Comunicare senza Barriere" si coordinerà inoltre con il piano triennale L.R. 20/2016. Attraverso tali risorse regionali, l'ATS della Brianza - verificate con le ATS lombarde le necessità dei singoli territori – individuerà i servizi idonei in cui installare tecnologie assistive per facilitare la comunicazione delle persone che non utilizzano la LIS e ne monitorerà le modalità di applicazione.

4.B.4 Sperimentazione in ambito sanitario e sociosanitario

Sulla base degli esiti dello studio al punto 4.B.3 in capo all'ATS della Brianza, dello studio in capo all'ATS Città Metropolitana di Milano al punto 4.C.1, e degli esiti dell'azione di accessibilità dei reparti di Audiologia al punto 4.B.2, a.l.f.a., in collaborazione con l'ATS Città Metropolitana di Milano, avvierà una sperimentazione in una o più strutture del sistema sanitario e sociosanitario regionale per l'utilizzo di strumenti e tecnologie avanzate ed innovative, come sistemi di trasmissione del suono tramite WiFi, induzione magnetica, tablet, microfoni wireless, ecc.

Punto di forza della sperimentazione sarà inoltre il coinvolgimento attivo e la formazione del personale sanitario e sociosanitario nel processo di implementazione, così da favorire l'adozione e l'utilizzo corretto degli strumenti e il successo del progetto.

I risultati della sperimentazione saranno quindi analizzati al fine di valutare e ipotizzare una possibile estensione e diffusione territoriale in altre strutture sanitarie e sociosanitarie regionali.

4.C STUDIO, COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

Tutte le azioni fin qui descritte, dai servizi di interpretariato all'utilizzo delle più moderne tecnologie, sono strumenti fondamentali per la rimozione delle barriere alla comunicazione. Tuttavia, l'inclusione sociale delle persone con disabilità uditiva non può prescindere da un processo di trasformazione culturale, di acquisizione di consapevolezza dei bisogni delle persone sorde o ipoacusiche e di conoscenza delle strategie più utili al superamento delle barriere alla comunicazione da parte di chi si interfaccia con questa tipologia di utenza, come in particolare gli operatori dei servizi pubblici e di pubblica utilità.

Altresì indispensabile è infine la promozione e la diffusione degli interventi messi a disposizione nell'ambito del progetto "Comunicare senza Barriere", al fine di raggiungere quanti più beneficiari possibili, mettendoli nelle condizioni di sfruttare appieno tutte le possibilità offerte.

Le azioni previste sono le seguenti:

4.C.1 Studio in ambito sanitario e sociosanitario sulla rappresentazione, da parte degli operatori, dei bisogni e delle possibilità di comunicazione delle persone con disabilità uditiva

L'azione, che verrà curata dall'ATS Città Metropolitana di Milano, intende approfondire alcuni elementi critici emersi dalla valutazione di impatto del precedente progetto ministeriale "Comunicare senza barriere". Nello specifico la valutazione di impatto aveva evidenziato la necessità di approfondire il tema della rappresentazione, da parte degli operatori sanitari e sociosanitari, dei bisogni e delle possibilità di comunicazione delle persone ipoacusiche e sorde anche non segnanti.

Lo studio analizzerà inoltre lo stato dell'arte rispetto ad attività innovative sulle modalità e sugli strumenti di comunicazione utilizzati dalla popolazione ipoacusica o sorda, anche non segnante.

Lo studio avrà una breve durata di circa 3 mesi e sarà propedeutica all'azione di Sperimentazione in ambito sanitario e sociosanitario descritta al punto 4.B.4. che si svolgerà nei successivi 9 mesi. Gli esiti dello studio consentiranno il successivo coinvolgimento attivo e la formazione del personale sanitario e sociosanitario nel processo di sperimentazione, così da favorire la scelta e l'utilizzo corretto degli strumenti, nonché l'adozione di strategie di comunicazione più rispondenti e adeguate ai diversi bisogni delle persone con disabilità uditiva.

4.C.2 Sordità, sordocecità e pluridisabilità: Formazione LIST e Haptic

Al fine di rispondere ai bisogni delle persone che presentano condizioni di sordità, sordocecità e pluridisabilità, verranno svolti percorsi di formazione rivolti sia agli utenti, che agli operatori sanitari e dei servizi pubblici. I corsi, organizzati dalla Fondazione Lega del Filo d'Oro, verteranno sulla LIST – la corrispondente tattile della lingua dei segni, utilizzata soprattutto dalle persone segnanti che nel corso della vita vanno incontro a cecità – e su Haptic – segni aptici sociali che consentono di

arricchire la comunicazione con informazioni che non possono essere trasmesse tramite la LIST, quali la descrizione delle persone, gli stati d'animo e le atmosfere, la descrizione degli ambienti, le indicazioni stradali, i colori, il cibo e le bevande, le avvertenze, ecc.

Grazie alla sua trasversalità e intuitività, Haptic può essere usato anche dalle persone sorde, a integrazione della LIS, per trasmettere sfumature in più rispetto alla situazione sociale nella quale ci si trova.

I corsi attivati saranno:

- Formazione Haptic per persone con sordocecità e con sordità
- Formazione online di LIST + Haptic per operatori sanitari e operatori dei servizi pubblici
- Webinar ECM sulle Tecnologie Assistive per promuovere attività comunicative in persone con sordocecità, sordità e altre disabilità, rivolto ai professionisti che operano con questo tipo di utenza.

4.C.3 Attività di informazione, sensibilizzazione e promozione del progetto.

L'avvio delle attività progettuali verrà introdotto da un incontro iniziale di presentazione alla collettività, alle associazioni di riferimento per la disabilità uditiva e agli operatori dei servizi pubblici, con la presenza dei partner di progetto.

Verrà svolta un'attività di diffusione e divulgazione dei video informativi per la promozione ed il miglioramento delle modalità di interazione e comunicazione con le persone sorde o ipoacusiche realizzati dall'ATS della Brianza nella scorsa edizione del progetto, con la prospettiva di consolidare e promuovere buone prassi di interazione.

Verranno realizzati da ENS Lombardia brevi video di pubblicizzazione del servizio di interpretariato in presenza e a distanza e del loro utilizzo nei vari contesti (visita medica, sportello con operatore, evento sportivo, cerimonia religiosa, colloquio con insegnanti, ecc.).

Verrà realizzato da ENS Lombardia anche un video tecnico riportante istruzioni in merito all'utilizzo della piattaforma "Comunicare senza Barriere", fruibile sia dagli utenti che dagli operatori dei servizi.

L'applicazione sperimentale di tecnologie utili ai portatori di protesi acustiche e impianti cocleari presso scuole, università, luoghi della cultura e altri luoghi di pubblico interesse verrà divulgata da a.l.f.a. tramite campagne pubblicitarie e pubblicazione di articoli su social media, riviste specializzate e sui siti web degli Enti coinvolti.

A conclusione del progetto, verrà realizzata una giornata seminariale per diffondere la conoscenza della disabilità uditiva e promuovere la cultura della comunità sorda. L'evento sarà realizzato insieme a tutti i partner di progetto e destinato a utenti sordi, Ministero, Operatori sportelli pubblici, ATS. Sarà infine l'occasione per presentare i dati di progetto con un primo sguardo sui risultati.

5. Soggetti proponenti

Nell'ambito del partenariato di progetto, la collaborazione dall'**ATS della Brianza** e dell'**ATS Città Metropolitana di Milano** appare strategicamente e specificamente funzionale a garantire l'attuazione di un percorso mirato e integrato di analisi e monitoraggio durante la sperimentazione del modello organizzativo di gestione degli interventi tenuto conto che:

- le due ATS partner del progetto costituiscono enti del SSN con funzioni di governance del sistema d'offerta dei servizi per la promozione e tutela della salute dei cittadini fragili e con diverse forme di disabilità e la sua integrazione con i servizi della protezione e inclusione sociale;
- con DGR XI/2577/2019 è stato riconosciuto all'ATS della Brianza il ruolo di coordinamento di alcune attività legate agli interventi di inclusione scolastica degli studenti con disabilità sensoriali;
- con delibera n. 7830/2023 è stato conferito all'ATS Città Metropolitana di Milano il mandato di individuare il soggetto per l'erogazione del servizio di video interpretariato a distanza sull'intero territorio regionale in ambito sanitario sociosanitario e socioassistenziale.

Le due ATS, esercitando già il ruolo di capofila rispetto alle azioni in campo in Regione nell'ambito della disabilità sensoriale, potranno pertanto garantire la competenza necessaria alla gestione del percorso sperimentale qui proposto, in una logica di integrazione con gli interventi già in atto.

L'Ente Nazionale Sordi è iscritto negli appositi registri del Terzo settore, ed è in possesso di comprovata esperienza nella gestione di progetti finalizzati ad attivare interventi di facilitazione e accompagnamento delle persone non udenti per la fruizione dei servizi, con particolare riferimento all'implementazione delle modalità di comunicazione visivo-gestuali attraverso la LIS (Lingua dei Segni Italiana).

Ha come mission l'integrazione delle persone sorde nella società, la promozione della loro crescita, autonomia e piena realizzazione umana, come si evince dall'atto costitutivo e statuto allegati alla presente progettualità

ENS è inoltre:

- Soggetto accreditato per la formazione del personale della scuola dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (Decreto del 18 luglio 2005);
- Organizzazione Promozionale di Sport Disabili ai sensi dell'art. 25 dello statuto del Comitato Italiano Paralimpico (CIP);
- Iscritto come ente di seconda classe all'Albo nazionale degli enti di intervento civile nazionale;
- è membro e fondatore della World Federation of the Deaf (WFD);
- ENS è altresì membro fondatore della Federazione tra le Associazioni Nazionali dei Disabili (FAND) insieme alle altre associazioni storiche di rappresentanza e tutela: Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti (UICI), Associazione Nazionale Mutilati

ed Invalidi Civili (ANMIC), Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi del Lavoro (ANMIL), Unione Nazionale Mutilati per Intervento (UNMS);

- è membro del Forum Europeo sulla Disabilità (FID) e dell'European Disability Forum (EDF);

-l'unità operativa **ENS Lombardia** è inoltre Ente accreditato per i servizi di istruzione e formazione professionale presso Regione Lombardia (n° iscrizione all'albo 561 del 6 luglio 2009) e Unità operativa del SGQ – Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015, nel campo di applicazione “Progettazione ed erogazione di servizi formativi”.

a.i.f.a., fondata il 20 giugno 1985, iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore RUNTS - Registro Regionale delle Associazioni senza scopo di lucro sezione e APS, è un'associazione di famiglie con uno o più figli sordi e di persone sorde stesse, residenti principalmente in Milano e provincia.

E' associata alla associazione nazionale di promozione sociale FIADDA (Famiglie Italiane Associate per la Difesa dei Diritti degli Audiolesi), alla LEDHA e alla FISH.

Svolge un compito di sensibilizzazione sul cambiamento radicale delle potenzialità delle persone sorde e delle possibilità di compensare il deficit uditivo, grazie ai progressi della scienza medica e della tecnologia.

Collabora da sempre con i maggiori Centri di Audiologia e Riabilitazione lombardi e con la Rete Udito della Regione Lombardia ed è stata uno dei promotori dello screening uditivo universale neonatale nella Regione; partecipa ai tavoli organizzati dalla Società Italiana di Otorinolaringoiatria (SIO) e dalla Società Italiana di Audiologia e Foniatria (SIAF).

a.i.f.a. ha in particolare esperienza dei processi di inclusione formativa, lavorativa e sociale dei giovani sordi e delle problematiche relative. L'associazione ha svolto e svolge un ruolo attivo al tavolo di Regione Lombardia la messa a punto delle linee guida rivolte alle famiglie sul servizio di assistenza alla comunicazione e sulla formazione degli assistenti.

La **Fondazione Lega del Filo d'Oro** è un Ente costituito nel 1964 e nel 2021 ha concretizzato il passaggio a Fondazione ONLUS. È il più importante punto di riferimento in Italia per l'assistenza, l'educazione, la riabilitazione, il recupero e la valorizzazione delle potenzialità residue e il sostegno alla ricerca della maggiore autonomia possibile delle persone con sordocecità e con pluriminorazione psicosensoriale.

La Fondazione è presente in 10 regioni d'Italia; in Lombardia è presente a Lesmo (MB) col Centro Residenziale e i Servizi Territoriali.

6. Budget

Azione	Descrizione	Partner	Costo totale
4.A	servizio di interpretariato in presenza e videointerpretariato LIS	ENS Lombardia	428.000,00 €
4.B.1	Scuola, Università, cultura, associazioni	a.l.f.a.	275.061,32 €
4.B.2	Sistema sanitario e sociosanitario – Audiologia	a.l.f.a.	33.318,31 €
4.B.3	Tecnologie assistive nei contesti pubblici	ATS della Brianza	74.550,00 €
4.B.4	Sperimentazione in ambito sanitario e socio-sanitario	a.l.f.a.	100.000,00 €
4.C.1	Studio rappresentazione negli operatori bisogni comunicativi persone sorde	ATS Città M. di Milano	60.000,00 €
4.C.2	Formazione LIST e Haptic	Lega del Filo d'Oro	24.406,39 €
4.C.3	Informazione, sensibilizzazione, promozione	ATS della Brianza	10.000,00 €
4.C.3	Informazione, sensibilizzazione, promozione	ENS Lombardia	35.000,00 €
4.C.3	Informazione, sensibilizzazione, promozione	a.l.f.a.	13.000,00 €
	Spese generali, coordinamento e amministrazione	ENS Lombardia	61.000,00 €
	Spese coordinamento e amministrazione	a.l.f.a.	37.068,98 €
TOTALE			1.151.405,00 €
La quota premiale di € 40.000,00 sarà utilizzata per parte dell'azione 4.A, in continuità con le azioni del progetto 2020, a valere sul Decreto del 6 marzo 2020			

7.Tempistiche

Il progetto avrà durata annuale: l'avvio è previsto per il 1 ottobre 2023, con conclusione il 30 settembre 2024.

8. Risultati finali attesi

La soddisfazione dei bisogni della popolazione sorda in termini di maggiore accessibilità nell'ambito sanitario, sociosanitario, sociale e dei servizi pubblici, ma anche in riferimento a lavoro, cultura, scuola, università è il principale risultato atteso del progetto.

Oltre a ciò, l'esito auspicato è l'aumento della platea dei beneficiari con il coinvolgimento, oltre agli utilizzatori della LIS, di coloro che utilizzano protesi acustiche o impianti cocleari e di chi presenta una pluridisabilità, quali ad esempio i sordo ciechi.

Infine ci si attende un incremento negli operatori della conoscenza delle esigenze delle persone con disabilità uditiva, e di acquisizione di strategie comunicative utili all'abbattimento delle barriere alla comunicazione.

Di seguito si riportano i risultati attesi specifici per ciascuna macro linea d'azione.

8.A IMPLEMENTAZIONE SERVIZIO DI INTERPRETARIATO IN PRESENZA E VIDEOINTERPRETARIATO IN LINGUA DEI SEGNI ITALIANA (LIS)

Risultato atteso del progetto, visto il bisogno e l'alto grado di soddisfazione della precedente edizione, è il consolidamento su tutto il territorio regionale, dell'intervento di interpretariato LIS integrato, in presenza e a distanza e di sottotitolazione, con una particolare attenzione in questa edizione ad ulteriori strategie di supporto alla comprensione dei testi scritti.

Il progetto si pone come proseguimento del precedente ma assume anche un carattere innovativo, sperimentale e di miglioramento rispetto alla prima edizione con l'aggiunta di:

- Servizio di interpretariato LIS notturno per emergenza
- Servizio di interpretariato LIS nei weekend
- Ampliamento orario del servizio di interpretariato LIS a distanza e estensione oraria anche per quello in presenza
- Estensione dell'interpretariato in presenza anche in ambito sanitario in casi specifici
- estensione dell'interpretariato ai servizi per il lavoro, in particolare presso il Collocamento Mirato
- estensione dell'interpretariato nell'ambito degli incontri istituzionali di Regione, Città Metropolitana e Province.
- Servizio di sottotitolazione/riconoscimento vocale per i sordi oralisti
- Formazione con video tecnico per uso piattaforma CSB per utenti sordi e operatori pubblici e servizi emergenza
- Promozione servizio tramite video pubblicitari.

Si prevede di:

- raggiungere 800-1000 iscrizioni al servizio da parte di utenti e operatori

-oltre 2400 ore di servizio di interpretariato
-rispondere al 100% delle richieste di servizio notturno per emergenza e servizio nei weekend, con turnazione e reperibilità di almeno 2 interpreti

8.B Utilizzo di tecnologie finalizzate all'abbattimento delle barriere all'informazione o alla comunicazione delle persone sorde o con ipoacusia, con protesi acustiche o impianti cocleari.

8.B.1 Scuola, Università, luoghi della cultura, associazioni

Nelle scuole ed università gli studenti potranno avere il beneficio dalla sottotitolazione in tempo reale ed avere meno affaticamento cognitivo; gli studenti potranno ottenere una maggiore efficacia nello studio grazie alla disponibilità delle trascrizioni delle lezioni.

L'installazione delle tecnologie nell'ambito di alcuni teatri e cinema consentirà alle persone con disabilità uditiva e una fruizione diffusa dell'offerta culturale.

L'assegnazione dei dispositivi alle associazioni lombarde rappresentative della sordità consentirà di estendere ulteriormente l'accessibilità sia agli eventi associativi, sia ad eventi pubblici come fiere, convegni, seminari, concerti, funzioni religiose ecc. su tutto il territorio della Regione Lombardia.

Come risultati attesi si prevede di dotare:

- fino a 8 scuole secondarie lombarde di un sistema di sottotitolazione in tempo reale e trascrizione;
- fino a 3 Università lombarde di un sistema di sottotitolazione in tempo reale
- fino a 12 teatri o sale cinematografiche della Lombardia di dispositivi tecnologici per la trasmissione del suono via wi-fi.

Per ciascuna scuola o Ateneo è prevista un'attività di progettazione, formazione, raccordo con gli insegnanti/assistenti alla comunicazione/tutor universitari e monitoraggio da parte di un pedagogo. Verrà inoltre effettuato un follow up a distanza di tempo dalla sperimentazione operativa per raccogliere criticità e buone prassi e rilevare le valutazioni degli istituti coinvolti, degli alunni e delle famiglie.

Per le associazioni, come risultato atteso si prevede di assegnare fino a 6 dispositivi per la trasmissione del suono. Le associazioni effettueranno un monitoraggio periodico dell'utilizzo dei dispositivi da parte dell'utenza e la rilevazione di eventuali problematiche riscontrate.

8.B.2 Ambito Sanitario e Sociosanitario: Accessibilità reparti di Audiologia

Come risultato atteso si prevede di dotare fino a 2 reparti di Audiologia degli ospedali lombardi di dispositivi tecnologici per la trasmissione del suono via wi-fi, con monitoraggio periodico dell'utilizzo dei dispositivi da parte dell'utenza e rilevazione di eventuali problematiche riscontrate.

8.B.3 Contesti pubblici e di pubblica utilità: azione inerente alle tecnologie assistive per la comunicazione a favore delle persone sorde/ipoacusiche che non utilizzano la LIS

Per la realizzazione di questa azione l'ATS della Brianza potrà avvalersi anche di un incarico ad un Ateneo Universitario.

Al termine delle fasi di studio e analisi delle tecnologie e delle successive implementazioni operative, il risultato atteso è l'Individuazione delle tecnologie assistive più aggiornate e con caratteristiche di adattabilità ed applicabilità nel maggior numero di setting interattivi operatore/persona sorda ipoacusica presenti nei servizi sanitari e sociosanitari.

8.B.4 Sperimentazione in ambito sanitario e sociosanitario

Risultati attesi di questa azione sono:

- individuazione della tecnologia da sperimentare e scelta di una o più strutture del sistema sanitario e sociosanitario regionale nelle quali effettuare la sperimentazione, in base agli esiti dello studio al punto 4.B.3 in capo all'ATS della Brianza, dello studio in capo all'ATS Città Metropolitana di Milano al punto 4.C.1, e degli esiti dell'azione di accessibilità dei reparti di Audiologia al punto 4.B.2;
- acquisizione da parte degli operatori coinvolti nella sperimentazione di maggiori competenze nella comunicazione coi cittadini con disabilità uditiva.
- miglioramento della qualità degli interventi e dell'accessibilità ai servizi di informazione e comunicazione rivolti a persone sorde e ipoacusiche.
- facilitazione della comunicazione a livello bidirezionale utente/operatore
- riduzione dei tempi di erogazione del servizio
- maggiore soddisfazione per utenti e operatori.

8.C STUDIO, COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

8.C.1 Studio in ambito sanitario e sociosanitario sulla rappresentazione, da parte degli operatori, dei bisogni e delle possibilità di comunicazione delle persone con disabilità uditiva

Per la realizzazione dello studio in oggetto, l'ATS Città Metropolitana di Milano affiderà un incarico ad un Istituto di ricerca, Ente, Fondazione o Università.

Risultato atteso dello studio consiste nel raccogliere informazioni utili alla successiva sperimentazione di cui al punto 4.B.4 in particolare per quanto riguarda:

- acquisizione da parte degli operatori di competenze nella comunicazione coi cittadini con disabilità uditiva.
- modalità di miglioramento della qualità degli interventi e dell'accessibilità ai servizi di informazione e comunicazione rivolti a persone sorde e ipoacusiche.
- modalità di facilitazione della comunicazione a livello bi direzionale utente/operatore

8.C.2 Sordità, sordocecità e pluridisabilità: Formazione LIST e Haptic

Risultati attesi dei corsi di formazione per le persone che presentano problemi di udito e di vista sono:

- fino a 40 persone con sordità e sordocecità partecipanti al corso di formazione Haptic, accompagnate da altrettante persone di contatto
- acquisizione di strumenti tattili che consentono maggior consapevolezza dell'ambiente circostante e maggior autonomia nella vita quotidiana
- possibilità di condividere tali strumenti con le famiglie, i caregiver, gli interpreti e tutti i professionisti che vivono e/o lavorano con le persone con sordocecità e con sordità, facilitando le varie attività quotidiane.

Per gli operatori sanitari e gli operatori pubblici i risultati attesi sono:

- fino a 40 operatori sanitari e fino a 40 operatori dei servizi pubblici partecipanti al corso di formazione online di LIST + Haptic
- apprendimento delle basi tecniche e strutturali della LIST e dei segnali aptici, in modo da poter rispondere adeguatamente alle esigenze di comunicazione delle persone con sordocecità, sordità e altre disabilità in varie situazioni (es. ospedale, ufficio anagrafe, ecc.).
- fino a 500 professionisti partecipanti al Webinar ECM sulle Tecnologie Assistive per promuovere attività comunicative in persone con sordocecità, sordità e altre disabilità, della durata di 2 ore
- Acquisizione di informazioni e strumenti da parte degli operatori in merito alle innovazioni tecnologiche (es. applicazioni degli smartphone o dei tablet, ecc.), che possono supportare forme funzionali di comunicazione, autonomia e autodeterminazione, per migliorare la qualità di vita delle persone con sordocecità, sordità e altre disabilità.

8.C.3 Attività di informazione, sensibilizzazione e promozione del progetto.

I risultati attesi per queste attività sono i seguenti:

- realizzazione di un incontro iniziale di presentazione del progetto
- diffusione dei video informativi per la promozione ed il miglioramento delle modalità di interazione e comunicazione con le persone sorde o ipoacusiche
- realizzazione di brevi video di pubblicizzazione del servizio di interpretariato in presenza e del funzionamento della piattaforma "Comunicare senza Barriere"
- realizzazione di campagne pubblicitarie sull'applicazione sperimentale di tecnologie utili ai portatori di protesi acustiche e impianti cocleari e ideazione di simboli e pannelli grafici identificativi della nuova accessibilità
- realizzazione di giornata seminariale conclusiva
- informazione della popolazione con disabilità uditiva e degli operatori dei servizi pubblici in merito alle iniziative realizzate tramite il progetto "Comunicare senza Barriere – Edizione 2023/2024"
- fruizione delle iniziative da parte delle persone con disabilità uditiva, nelle sue diverse forme

- promozione d buone prassi di comunicazione fra gli operatori
- sensibilizzazione della cittadinanza sul tema della sordità.