



**Programma annuale di attività - 2024**

**Interventi per l'inclusione sociale, la rimozione delle barriere della comunicazione e il riconoscimento e la promozione della lingua italiana dei segni e della lingua italiana dei segni tattile**

Legge regionale 23 febbraio 2018 n. 11

*Deliberazione Consiglio regionale n. 93 del 12/11/2024 "Piano triennale 2024-2026"*



ddb7eefe



**PREMESSA**

Il riferimento valoriale e normativo alla base dello sviluppo di interventi a favore del superamento delle barriere alla comunicazione, la Dichiarazione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006), ratificata dallo Stato Italiano con la Legge del 3 marzo 2009, n. 18, che ha l'obiettivo fondamentale di promuovere e rafforzare i diritti delle persone con disabilità, secondo questa prospettiva superare le barriere alla comunicazione diventa cruciale per garantire che le persone con disabilità possano partecipare pienamente alla vita sociale, culturale ed economica e quindi esprimere le proprie opinioni, desideri e necessità. Questo è essenziale per il loro diritto all'autodeterminazione, principio riconosciuto dalla stessa Dichiarazione.

La Convenzione valorizza in particolare la specificità della condizione delle persone con disabilità sensoriale a tutela dell'identità linguistico culturale (art. 21 co.1 lett. e), art. 24 co.3 lett. b), art. 30 co.4) riconoscendo la lingua dei segni quale strumento volto all'apprendimento ed al superamento e rimozione delle barriere alla comunicazione.

Per promuovere e rafforzare i principi richiamati dalla Convenzione ONU e darne attuazione interviene il Decreto Legge 22 marzo 2021, n. 41 (c.d. Decreto Sostegni), convertito, con modificazioni, in Legge 21 maggio 2021, n. 69. L'art. 34 del Decreto *"Misure per il riconoscimento della lingua dei segni italiana e l'inclusione delle persone con disabilità uditiva"* al comma 1 prevede che *"La Repubblica riconosce, promuove e tutela la lingua dei segni italiana (LIS) e la lingua dei segni italiana tattile (LIST)"*. In conseguenza di ciò al successivo comma 2 del citato articolo si prevede il riconoscimento delle figure dell'interprete LIS e dell'interprete LIST quali professionisti specializzati nella traduzione e interpretazione rispettivamente della LIS e della LIST.

Tale cornice normativa si inserisce inoltre in un quadro più ampio di riforma avviata con l'approvazione del Decreto legislativo 3 maggio 2024 n. 62 *"Definizione della condizione di disabilità, della valutazione di base, di accomodamento ragionevole, della valutazione multidimensionale per l'elaborazione e attuazione del progetto di vita individuale personalizzato e partecipato"*, attuativo della Legge delega in materia di disabilità. Il Decreto riveste una portata storica andando a riformare le procedure di accertamento della disabilità (c.d. valutazione di base) e la successiva valutazione multidimensionale per l'elaborazione del progetto di vita individuale, personalizzato e partecipato. La riforma interviene anche sulla definizione normativa di disabilità, recependo espressamente nell'ordinamento nazionale la definizione in linea con la Convenzione ONU modificando di conseguenza il dettato della Legge n. 104/92.

In coerenza con il contesto normativo mondiale e nazionale la Regione Veneto, con la Legge Regionale 23 febbraio 2018, n. 11, *"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"*, sostiene e promuove interventi volti a garantire la partecipazione sociale delle persone con disabilità uditiva così come individuate all'art. 2 della LR n. 11/2018.

Come previsto dall'art. 4 della LR n. 11/2018 con Deliberazione di Consiglio regionale n. 93 del 12/11/2024 è stato approvato il Piano triennale 2024-2026 degli *"Interventi 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 ha consolidato l'esperienza sviluppata nei due precedenti trienni 2018-2020 e 2021-2023 (DACR n. 147/2018 e DACR n.110/2021). Nella definizione della pianificazione 2024-2026, così come previsto dal citato art. 4, sono state coinvolte, a garanzia della rappresentatività dei bisogni e delle istanze della popolazione di riferimento, le associazioni maggiormente rappresentative a livello regionale nella tutela dei soggetti di cui all'art. 2 della LR n. 11/2018. L'atto programmatico triennale delinea il quadro di riferimento e di coordinamento per le attività e le progettualità da sviluppare e sostenere sia a livello regionale che da altri enti attuatori nel territorio regionale.

Rispetto le attività promosse nel triennio 2021-2023, le stesse sono state specificamente orientate allo sviluppo delle competenze del corpo docente e non in ambito scolastico, ambiente di vita fondamentale per la crescita



individuale e sociale, nel quale lo scambio comunicativo e le interazioni devono essere quanto più accurati ed efficaci. Con tale intento si è pertanto operato per avvicinare alla conoscenza della LIS e della LIST il personale docente e non, per promuovere qualità/quantità degli scambi comunicativi e per favorire l'aumento dell'interazione con gli alunni con disabilità sensoriali, migliorando le competenze relazionali e di comunicazione.

Il nuovo programma attuativo annuale 2024, anche a seguito delle indicazioni raccolte dalle Associazioni maggiormente rappresentative, è orientato a rafforzare la diffusione della LIS e LIS tattile nel contesto sanitario/ospedaliero per quanto attiene specificamente le attività del Servizio Urgenza Emergenza Medica, per mettere a punto interventi e opportunità volte a favorire l'accessibilità e l'inclusione dei cittadini con disabilità sensoriali uditive anche attraverso l'uso di tecnologie innovative.

Il presente provvedimento attuativo annuale sviluppa interventi atti a garantire l'ulteriore ampliamento della platea di coloro che all'interno dei propri ambienti di lavoro vengono introdotti alla conoscenza e all'utilizzo della LIS e della LIS tattile, in particolare nei servizi di emergenza risulta fondamentale accrescere le competenze degli operatori in modo che nello scambio comunicativo tra operatore e paziente si instauri un'interazione immediata, volta a garantire la trasmissione e la condivisione di comunicazioni corrette ed efficaci. E' rilevante sottolineare che laddove ci si rivolga ad una persona sorda, o più in generale a persone che abbiano difficoltà di comunicazione, l'attenzione al corretto modo di comunicare è fondamentale.

Le difficoltà di comunicazione/comprensione possono essere ulteriormente amplificate in ambito sanitario qualora ci si trovi ad intervenire in situazioni di emergenza-urgenza, che rappresentano nel processo di promozione, prevenzione e accesso alla salute un punto particolarmente delicato e quindi potenzialmente debole.

I servizi di emergenza-urgenza sono caratterizzati da interventi che necessariamente richiedono da parte degli operatori coinvolti tempestività nell'azione, nella valutazione della condizione e gravità clinica-assistenziale del paziente, del correlato rischio evolutivo e della necessaria pianificazione dell'assistenza sanitaria.

La persona sorda in detto contesto può incontrare notevoli difficoltà tanto rispetto alla comprensione di quanto gli viene comunicato, quanto rispetto alla conseguente indispensabile interazione, azioni entrambe necessarie per la condivisione e l'accettazione degli interventi che devono essere messi in atto. Tutto ciò risponde alla fondamentale necessità di ogni paziente di veder garantita la possibilità di poter essere informato in prima persona rispetto al suo stato di salute e consapevole nel prosieguo di quanto attiene la condivisione degli interventi di cura.

Attraverso il presente Piano attuativo annuale 2024 si intende rafforzare il superamento delle barriere alla comunicazione nel contesto ospedaliero per quanto attiene specificamente le attività del 118 - Servizio Urgenza Emergenza Medica della Regione Veneto (di seguito 118) e del CO 116117 NEA (Numero Unico Armonizzato) per l'accesso alle cure mediche non urgenti e ad altri servizi territoriali a bassa intensità/priorità di cura, per mettere a punto interventi e opportunità volte a favorire l'accessibilità e l'inclusione dei cittadini con disabilità sensoriali uditive e con difficoltà di comunicazione e di linguaggio.

A tale proposito le azioni del programma attuativo annuale 2024 devono puntare da un lato a sviluppare percorsi formativi rivolti al personale e ai volontari dei servizi sanitari di emergenza per l'acquisizione di competenze specifiche al fine di rendere le informazioni più accessibili e per aumentare la sensibilità verso le problematiche della comunità sorda e promuovere una maggiore consapevolezza dei diritti delle persone con disabilità, dall'altro sviluppare, anche grazie alle tecnologie informatiche e digitali, strumenti in grado di facilitare la relazione nei momenti di emergenza e urgenza sanitaria.

Tali percorsi promuovono un necessario supporto per la realizzazione di un efficace ed effettivo percorso di inclusione delle persone con disabilità sensoriale anche nei momenti di particolare necessità



Lo stanziamento per il 2024 avrà valenza anche per il 2025, garantendo la copertura operativa dei progetti per il triennio 2024-2026. Sulla base del contesto operativo descritto e secondo quanto previsto all'art. 4 comma 3 della LR n. 11/2018, la Giunta regionale provvede alla predisposizione del Programma annuale delle attività con l'obiettivo di declinare operativamente, secondo un'ottica di ottimizzazione e integrazione delle risorse, le attività da promuovere nell'annualità 2024.

#### A. Obiettivi

##### **Interventi in ambito accessibilità e abbattimento delle barriere della comunicazione (articolo 3, comma 1, lettere h), l), m), n) e o)**

L'accessibilità, come già esplicitato in precedenza, si estende e tocca ogni ambito del contesto di vita della persona con disabilità sensoriale e include gli spazi fisici, i beni e i servizi, la viabilità, i trasporti, le strutture turistiche (patrimoni culturali, paesaggistici, storico/culturali) e sportive, i servizi di informazione, comunicazione e altri, compresi i servizi informatici e quelli di emergenza.

A questo proposito risulta funzionale al compimento dello sviluppo delle linee strategiche degli ambiti di azione, la valorizzazione di sinergie interistituzionali tra Regione del Veneto e le Aziende ULSS del Veneto per l'implementazione di interventi formativi a favore del personale del Pronto Soccorso e delle centrali operative di emergenza/volontari del 118 e del CO 116117, nonché del personale delle IPAB impegnato nei servizi di emergenza per l'acquisizione delle competenze di base, sia teoriche che pratiche per stabilire una relazione efficace con le persone con disabilità sensoriale. Inoltre, nell'ambito degli strumenti informatici e digitali a disposizione delle Aziende sanitarie, le stesse svilupperanno strumenti in grado di facilitare la relazione nei momenti di emergenza e urgenza sanitaria.

| SERVIZIO URGENZA EMERGENZA MEDICA (SUEM) DELLA REGIONE VENETO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalità                                                      | Promuovere l'integrazione sociale delle persone con disabilità sensoriali con interventi nell'ambito della accessibilità e con l'abbattimento delle barriere della comunicazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Azioni                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Interventi per favorire l'accesso facilitato ai servizi sanitari, socio-sanitari e sociali, in particolare ai servizi di pronto soccorso e in generale ai servizi di pubblica utilità, attraverso l'utilizzo di canali comunicativi linguistici e supporti tecnologici capaci di garantire l'accesso alla comunicazione e all'informazione, garantendo una omogeneità su tutto il territorio regionale;</li><li>• Interventi per rafforzare la diffusione della LIS/LIS tattile nel contesto ospedaliero per quanto attiene specificamente le attività del 118 - Servizio Urgenza Emergenza Medica della Regione Veneto, con l'obiettivo di mettere a punto interventi e opportunità volte a favorire l'accessibilità e l'inclusione dei cittadini con disabilità sensoriali uditive in quanto, in tali frangenti risulta fondamentale che tra operatore sanitario e paziente si instauri un'interazione immediata, volta a garantire la trasmissione e la condivisione di comunicazioni corrette ed efficaci;</li><li>• Interventi per rafforzare la diffusione della LIS/LIS tattile per quanto attiene specificamente alle attività del CO 116117 NEA (Numero Unico Armonizzato) per l'accesso alle cure mediche non urgenti e ad altri servizi territoriali a bassa intensità/priorità di cura, con l'obiettivo di mettere a punto interventi e opportunità volte a favorire l'accessibilità e l'inclusione dei cittadini con disabilità sensoriali uditive alle attività territoriali a carattere sanitario, socio-sanitario e informativo non a carattere d'urgenza;</li><li>• Interventi formativi rivolti agli operatori e alle persone con disabilità sensoriale finalizzati a promuovere l'accessibilità alle informazioni e garantire lo scambio</li></ul> |



ddb7eefe



|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <p>comunicativo alle persone con disabilità sensoriali nelle situazioni di emergenza al fine di garantire un primo soccorso attivo e garantendo una presa in carico in piena sicurezza della persona sorda e sordocieca alla quale possa essere garantita l'autonomia nell'accesso alle informazioni;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventi per l'intercettazione tempestiva della persona in difficoltà da parte delle autorità competenti, Forze dell'ordine (carabinieri, alla polizia) dei Corpi o delle strutture preposte all'emergenza (sms, fax, e-mail);</li> <li>• Interventi per la creazione di manifestazioni ed eventi culturali e di pubblico interesse che favoriscano la partecipazione delle persone con disabilità (ex. art. 2 della L.R. n. 11/2018) attraverso percorsi di accessibilità;</li> <li>• Interventi volti a sviluppare forme diverse e innovative di collaborazione, con associazioni, organismi ed enti che svolgono funzioni di ricerca, formazione, progettazione ed erogazione di servizi o che esercitano compiti di rappresentanza e tutela degli interventi delle persone ex art. 2 della L.R. n. 11/2018 e dei loro familiari;</li> <li>• Interventi di promozione di un'educazione bilingue italiano-LIS/LIST;</li> <li>• Interventi di potenziamento dell'accessibilità dell'informazione grazie alla diffusione di supporti e metodologie tecnologiche e l'utilizzo della LIS/LIST;</li> <li>• Incentivare e promuovere un'informazione capillare per le persone con disabilità uditiva.</li> </ul> |
| Attuatori          | Aziende ULSS e soggetti di cui agli articoli 14 e 14 bis della L.R. n. 22/1989, Associazioni, organismi ed enti che svolgono funzioni di ricerca, formazione, progettazione ed erogazione di servizi alle persone ex art. 2 della L.R. n. 11/2018 o che esercitano compiti di rappresentanza e tutela degli interventi dei medesimi soggetti e dei loro familiari. Enti di cui alla Tab. B del DPR n. 616/1977.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Target destinatari | Persone con disabilità sensoriale uditiva così come individuati all'art. 2 della LR n. 11/2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## B. Risorse finanziarie

Per quanto concerne l'ambito finanziario tali azioni trovano copertura nel Bilancio di previsione relativo al periodo 2024-2026, nell'ambito delle risorse allocate al capitolo di spesa capitolo di spesa 103749 denominato "Azioni regionali per la diffusione e l'uso della lingua dei segni italiana e della lingua dei segni italiana tattile - trasferimenti correnti (art. 3, c. 1, lett. d, e, f, g, l.r. 23/02/2018, n.11)", laddove è previsto lo stanziamento di euro 200.000,00 per l'annualità 2024.

La somma complessiva di euro 200.000,00, viene ripartita tra le aziende ULSS del Veneto riconoscendo alle Aziende ULSS 3 e ULSS 2 le risorse in qualità di coordinatori delle diverse azioni progettuali in particolare:

- L'Azienda ULSS 3 - Scuola di Formazione Ricerca e Sanità in collaborazione con CREU - Coordinamento Regionale Emergenza Urgenza coordinerà le azioni volte alla formazione che coinvolgerà le 7 centrali operative del Veneto del 118. La stessa Azienda coordinerà inoltre lo sviluppo di strumenti informatici e digitali legati alle attività della CO 116117 NEA (Numero Unico Armonizzato) per l'accesso alle cure mediche non urgenti e ad altri servizi territoriali a bassa intensità/priorità di cura per favorire l'accessibilità e l'inclusione dei cittadini con disabilità sensoriali uditive alle attività territoriali a carattere sanitario, socio-sanitario e informativo non a carattere d'urgenza;
- L'Azienda ULSS 2 coordinerà lo sviluppo di strumenti informatici e digitali legati alle attività del 118/SUEM per favorire l'accessibilità e l'inclusione dei cittadini con disabilità sensoriali uditive realizzate ai fini dell'accesso alle cure mediche urgenti.



ddb7eefe



La somma complessiva di euro 200.000,00, viene pertanto così ripartita tra le Aziende ULSS:

| Aziende ULSS              | Risorse dedicate alle azioni volte alla formazione nell'ambito del 118/SUEM e CO116117 | Risorse dedicate alle azioni di sviluppo di strumento tecnologici digitali nell'ambito delle attività del 118/SUEM | Risorse dedicate alle azioni di sviluppo di strumento tecnologici digitali nell'ambito delle attività della CO116117 | Totale risorse    |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| ULSS 1 - Dolomiti         |                                                                                        | 4.000,00                                                                                                           | 4.000,00                                                                                                             | <b>8.000,00</b>   |
| ULSS 2 - Marca Trevigiana |                                                                                        | 6.000,00                                                                                                           | 4.000,00                                                                                                             | <b>10.000,00</b>  |
| ULSS 3 - Serenissima      | 124.000,00                                                                             | 4.000,00                                                                                                           | 6.000,00                                                                                                             | <b>134.000,00</b> |
| ULSS 4 - Veneto Orientale |                                                                                        | 4.000,00                                                                                                           | 4.000,00                                                                                                             | <b>8.000,00</b>   |
| ULSS 5 - Polesana         |                                                                                        | 4.000,00                                                                                                           | 4.000,00                                                                                                             | <b>8.000,00</b>   |
| ULSS 6 - Euganea          |                                                                                        | 4.000,00                                                                                                           | 4.000,00                                                                                                             | <b>8.000,00</b>   |
| ULSS 7 - Pedemontana      |                                                                                        | 4.000,00                                                                                                           | 4.000,00                                                                                                             | <b>8.000,00</b>   |
| ULSS 8 - Berica           |                                                                                        | 4.000,00                                                                                                           | 4.000,00                                                                                                             | <b>8.000,00</b>   |
| ULSS 9 - Scaligera        |                                                                                        | 4.000,00                                                                                                           | 4.000,00                                                                                                             | <b>8.000,00</b>   |
| <b>TOTALE</b>             | <b>124.000,00</b>                                                                      | <b>38.000,00</b>                                                                                                   | <b>38.000,00</b>                                                                                                     | <b>200.000,00</b> |

Le Aziende ULSS assegnatarie del finanziamento sono tenute a presentare alla Direzione Servizi Sociali - U.O. Persone con disabilità e progettualità a supporto, entro il 15 dicembre 2024, una sintetica relazione delle iniziative e degli interventi programmati. Le stesse, a chiusura delle attività e comunque entro novembre 2025, sono tenute ad inviare alla Direzione Servizi Sociali una relazione finale che contenga la descrizione delle azioni progettuali, gli obiettivi fissati e i risultati raggiunti, secondo gli indicatori di monitoraggio individuati nel Piano triennale approvato con Deliberazione del Consiglio regionale n. 93 del 12/11/2024, nonché la rendicontazione finale delle spese effettivamente spese. Eventuali maggiori erogazioni rispetto alla spesa rendicontata saranno oggetto di recupero.

