

## **Allegato 1**

### **PREMESSA**

A partire dall'anno 2010, la Regione Abruzzo ha stanziato annualmente, fatta eccezione per l'anno 2012, un contributo per la realizzazione del Servizio Ponte Regionale che si è rivelato un indispensabile strumento di abbattimento delle barriere alla comunicazione consentendo alle persone affette da sordità di poter comunicare in tempo reale con l'interlocutore udente.

Le persone sorde utilizzano per comunicare simultaneamente a distanza dispositivi elettronici come PC, Tablet e smartphone tramite i quali si connettono a una piattaforma online scegliendo il canale di comunicazione preferito (CHAT, VIDEOCHAT, EMAIL, SMS, etc.).

Il limite comunicativo appare evidente quando ci si chiede come possa, una persona sorda, AUTONOMAMENTE telefonare sia per emergenze sia per altri motivi quali: chiamare qualsiasi Ufficio (pubblico o privato che sia), la biglietteria di una stazione ferroviaria o aeroportuale, prenotare visite chiamando i CUP, accedere all'assistenza tecnica o semplicemente prenotare ristoranti, viaggi, consulenze etc.

Considerato tale limite che, di fatto, condiziona la piena integrazione delle persone affette da sordità, e sentita la necessità di abbattere le barriere della comunicazione che nella società attuale non dovrebbero più esistere, anche alla luce di precise direttive europee in tal senso e visto l'articolato della legge 104/92 che rappresenta la più recente legge-quadro sull'handicap, **si ritiene indispensabile garantire un "Servizio Ponte" Regionale.**

### **OBIETTIVI**

Il Servizio, in tal parole, ha come principale obiettivo quello di promuovere l'autonomia dei Sordi nell'abbattimento delle barriere comunicative favorendo il diritto alla Privacy e alla indipendenza dei soggetti Sordi.

### **CARATTERISTICHE**

Il "*Servizio Ponte*" consisterà nel predisporre una postazione fissa con operatori in grado di ricevere una richiesta da parte di un utente Sordo connesso alla piattaforma e "*tradurla*" ad un utente udente con telefono a voce e viceversa

Nella pratica la persona sorda si metterà in contatto con gli operatori del **Servizio Ponte** accedendo a una piattaforma online attraverso la quale, previa registrazione, potrà utilizzare diversi canali comunicativi come SMS, CHAT, VIDEOCHAT, EMAIL e indicherà all'operatore chi desidera contattare; contemporaneamente l'operatore comporrà il numero telefonico, fornito dall'utente, e contatterà la persona o l'ufficio traducendo in voce quanto lo stesso scriverà comunicando con la Chat, la Videochat, gli SMS e le Email; allo stesso modo l'utente potrà contattare un Sordo, semplicemente componendo il numero telefonico del centralino.

#### **1.1 UTENZA**

L'utenza prevista deve considerarsi secondo due direzioni: il Sordo che desidera entrare in contatto con l'utente oppure lo stesso che desidera entrare in contatto con il Sordo.

Pertanto, il bacino di utenza sarà certamente vasto valutando che il Servizio dovrebbe raccogliere le numerose richieste e le crescenti esigenze di una società che ha necessità di comunicare con rapidità.

## MODALITÀ ATTUATIVE DEL PROGETTO

### 1.2 FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

La particolarità del servizio e specificità dell'utenza renderanno necessario un periodo formativo per gli operatori che saranno impegnati nell'erogazione del servizio.

Gli operatori dovranno essere adeguatamente formati con un corso teorico – pratico finalizzato a:

- 1) approfondire la conoscenza dell'utenza Sorda;
- 2) perfezionare la capacità d'uso delle apparecchiature.

Per soddisfare il punto 1) sarà necessario fornire agli operatori le basi per sviluppare una consapevolezza della Sordità e delle peculiari modalità comunicative utilizzate.

Per il punto 2) gli operatori dovranno necessariamente divenire esperti nell'uso della piattaforma online.

Gli operatori partecipanti al Corso dovranno possedere dei pre-requisiti (*minimi*):

- Buona competenza linguistica;
- Titolo di studio diploma di scuola media superiore;
- Iscrizione alle liste di disoccupazione;
- Attestato di frequenza almeno del corso Lis 1° livello

Lo svolgimento del corso sarà articolato su di un monte ore complessivo pari a 75 di cui:

- 1) Aspetti teorici totale 35 ore;
- 2) Aspetti pratici (esercitazioni) totale 40 ore.

In particolare:

- Teoria	Comunicazione Visiva Gestuale	15 ore
	Altre modalità di comunicazione	<u>20 ore</u>
		<b>35 ore</b>
- Pratica	Conoscenza delle apparecchiature	12 ore
	Comportamento e deontologia professionale	08 ore
	Esercitazioni pratiche uso apparecchiature	<u>20 ore</u>
		<b>40 ore</b>

Si prevede la frequenza obbligatoria alle lezioni, per n.3/4 ore giornaliere, per n°5 giorni alla settimana, per un totale di n°4 settimane.

La durata effettiva del Corso non comprende la fase di preparazione (raccolta delle domande, prove selettive per l'ammissione) e gli esami finali, per i quali sarà necessario prevedere un periodo supplementare di circa due settimane.

Al termine del corso di formazione gli operatori, attraverso prove attitudinali, dovranno dimostrare di avere acquisito le seguenti competenze:

- Conoscenza dei principi base della Comunicazione Visivo Gestuale;
- Corrispondenza ed obiettività della traduzione testo scritto/voce e viceversa;
- Riservatezza e descrizione delle informazioni lette o ascoltate;
- Capacità e velocità d'uso delle apparecchiature.

### **1.3 EROGAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

Il servizio sarà erogato, a seguito di regolare Bando di Gara regionale, da una Cooperativa Sociale facente parte del Terzo Settore e presente nel territorio regionale da almeno dieci anni e con comprovata esperienza decennale in erogazione di servizi a sostegno della sordità.

Gli operatori saranno assunti con un contratto di lavoro part-time a tempo determinato o indeterminato, con la retribuzione prevista del CCNL Cooperative Sociali e/o CCNL Uneba per la mansione che andranno a svolgere.

Le spese orarie saranno pari alla retribuzione lorda prevista dal CCNL Cooperative Sociali e/o CCNL Uneba, a cui si andranno a sommare gli oneri previdenziali, l'incidenza dell'imposta regionale sulle attività produttive, le spese amministrative, contabili e di gestione a carico della cooperativa.

Per l'erogazione del Servizio l'aggiudicatario del Bando metterà a disposizione i propri locali, e/o organizzerà, essendone sin d'ora facoltizzata, il lavoro modalità "lavoro agile" e/o "smart working".

Visti i trend su flussi telefonici in entrata ed in uscita realizzati nel corso degli ultimi 12 anni e considerato che la Regione Abruzzo conta ben oltre 1000 cittadini sordi, si ritiene di utilizzare almeno due postazioni attive nell'arco della giornata.

Di conseguenza il servizio potrà svolgersi con il seguente orario:

dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 9:00 alle ore 13:00; pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 18:00

### **1.4 PIANO DEI COSTI**

La Regione Abruzzo stanzierà annualmente un contributo pari a € 64.000,00 per la realizzazione del Servizio Ponte che dovrà coprire tutte le spese previste per l'erogazione dello stesso e, nello specifico:

- Spese per la formazione degli operatori;
- Spese per la contrattualizzazione degli operatori;
- Spese di utenze, erogazione e gestione del servizio.

Ogni spesa sostenuta dovrà essere rendicontata alla Regione a conclusione di ogni anno di servizio.

L'attività tesa a promuovere l'iniziativa sarà condotta congiuntamente dall'affidatario del servizio (che si è aggiudicato il Bando) e dalla Regione Abruzzo ciascuno per il proprio bacino d'utenza.

In particolare l'affidatario del servizio provvederà a far sì che l'iniziativa sia conosciuta tra i sordi del territorio abruzzese all'uopo con campagne informative sui principali canali social (Facebook, Instagram) o di pubblicità dedicate all'iniziativa sui predetti social (Facebook, Instagram) e con ogni altra iniziativa che riterrà opportuna per sensibilizzare la potenziale utenza (sordi e udenti, strutture pubbliche e private), diffondendo materiale informativo ed interessando anche quegli enti od istituzioni che si occupano, in genere della minorazione uditiva, nonché dei servizi.

La Regione Abruzzo garantirà la produzione e diffusione di materiale informativo "all'esterno", verso la cittadinanza e l'utenza, sensibilizzando l'opinione pubblica in genere anche attraverso gli organi di stampa.