

# SERVIZIO ACCESSIBILE PER LE PERSONE SORDE NEL SISTEMA SOCIO SANITARIO LOMBARDO

LUCA ROTONDI\*, ANTONELLA SARDI\*\*, ENRICO CAPIOZZO\*\*\*, ROMANO ASTOLFO\*\*\*\*,

GIUSEPPE MARIA SECHI\*\*\*\*\*, MARTA GIBIN\*\*\*\*, MARTA ZUDDAS\*, DAVIDE MAURI\*

\*CONSIGLIO DIRETTIVO EMERGENZA SORDI APS, \*\*DIRETTORE FF SC INTERVENTI DI WELFARE ATS MILANO CITTA' METROPOLITANA,  
\*\*\*CHIEF EXECUTIVE OFFICER VEASYS SRL, \*\*\*\*FONDAZIONE UNIVERSITA' CA' FOSCARI, \*\*\*\*\*GIA' DIRETTORE SANITARIO AREU LOMBARDIA

Il servizio di video-interpretariato in lingua dei segni italiana (LIS) per le persone sorde che si rivolgono a tutte le strutture pubbliche e private accreditate del Sistema Socio-Sanitario della Regione Lombardia



Attualmente in Lombardia è presente un importante servizio, chiamato "LombardiaLIS", finanziato dalla Giunta della Regione Lombardia - Assessorato alla Famiglia, Solidarietà sociale, Disabilità e Pari Opportunità - e realizzato da ATS Città Metropolitana di Milano in collaborazione con l'Associazione Emergenza Sordi APS.

Si tratta di un servizio di video-interpretariato in lingua dei segni italiana (LIS) accessibile da qualunque smartphone, tablet e computer che consente - dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle ore 8:00 alle ore 17:00 sia su prenotazione che in modalità istantanea- di avere a disposizione interpreti professionisti collegati in video-chiamata entro 1 minuto dalla richiesta, permettendo a tutti i cittadini sordi che utilizzano la LIS di dialogare agevolmente con il personale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private accreditate della Regione Lombardia.

Il servizio di video-interpretariato a distanza è attivabile sia dal personale sanitario e amministrativo, sia dalla persona sorda per:

- i colloqui presso tutti gli ambulatori, ospedali, uffici delle ASST, ATS e strutture socio-sanitarie private convenzionate con il servizio pubblico;
- i colloqui telefonici, per consentire ai cittadini sordi di poter telefonare in modo autonomo agli ospedali, CUP, es. numero verde 800.638.638 e ogni altro numero della sanità lombarda;
- le visite a domicilio e per le attività di pronto intervento sanitario.



Progetto realizzato da  
ATS Milano Città Metropolitana  
in collaborazione con  
Emergenza Sordi APS  
Agenzia Regionale Emergenza Urgenza - AREU



SCANSIONA IL CODICE QR  
PER ACCEDERE AL SERVIZIO DI  
VIDEO-INTERPRETARIATO IN LIS  
O DIGITA: [www.lombardialis.it](http://www.lombardialis.it)

servizio subito attivo dal  
lunedì al venerdì dalle 8 alle 17  
ASSISTENZA: 392 963 3074

#LombardiaLIS - video-interpretariato in LIS  
per il sistema socio-sanitario di Regione Lombardia

AREU Lombardia, grazie a un accordo con ATS Milano Città Metropolitana ed Emergenza Sordi APS, garantisce il servizio di video-interpretariato "Lombardia LIS" sui mezzi di soccorso per agevolare la comunicazione con il cittadino sordo anche in situazioni di emergenza sanitaria. Tramite le Articolazioni Territoriali dell'Agenzia (AAT), sono stati distribuiti in modo capillare gli adesivi con QR Code (vedi foto), destinati a tutti i mezzi di soccorso sanitario. Inquadrando il QR Code, da smartphone o tablet, è possibile accedere in modo istantaneo (entro 1 minuto dalla richiesta) e diretto al servizio di video interpretariato.

Inoltre, la persona sorda ha la possibilità di chiamare il NUE 112 tramite App Where Are U, selezionando la voce "persona sorda" al momento della configurazione del profilo personale, così nella chiamata silenziosa e nella chat possono apparire i testi predisposti in cinque lingue differenti (Italiano, Inglese, Francese, Spagnolo e Tedesco) a seconda dell'impostazione della lingua nello smartphone.

App Where Are U è accessibile a tutti, nessuno escluso, anche grazie alla collaborazione attiva tra AREU Lombardia ed Emergenza Sordi APS.

Ad oggi, il servizio NUE 112 è attivo 24h in 15 regioni: Val d'Aosta, Piemonte, Liguria, Lombardia, Province Autonome di Trento e di Bolzano, Friuli Venezia Giulia, Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Sicilia, Sardegna, Calabria, Abruzzo e Puglia.



Valutazione dell'impatto del servizio sulla qualità della vita delle persone sorde e ipoacusiche (n=41; valori percentuali).

	1 - per nulla	2	3	4	5 - molto
Penso che il servizio di video-interpretariato in LIS possa favorire l'inclusione delle persone sorde o ipoacusiche	4,9%	2,4%	4,9%	22,0%	65,9%
Grazie al servizio di video-interpretariato in LIS, mi sono sentito/a maggiormente accolto/a	2,4%	4,9%	4,9%	19,5%	68,3%
Penso che il servizio possa avere un impatto positivo sulla mia autonomia e indipendenza	4,9%	2,4%	7,3%	14,6%	70,7%
Penso che il servizio di video-interpretariato possa promuovere la conoscenza della cultura sorda e della LIS	2,4%	4,9%	4,9%	14,6%	73,2%

Indagine online a cura di Fondazione Università Ca' Foscari; periodo di rilevazione: febbraio-maggio 2024.

Fondazione Università Ca' Foscari ha raccolto le opinioni in merito al servizio attraverso un questionario di soddisfazione e due focus group rivolti ad utenti sordi. Le valutazioni sull'utilità del servizio rilevate attraverso il questionario sono molto positive. Su una scala da 1 a 5, dove 1 indica "per nulla" e 5 "molto", l'82,9% degli utenti che hanno risposto al questionario ha dato una valutazione superiore o uguale a 4 all'utilità complessiva del servizio; il 95,1% lo riutilizzerebbe e il 75,6% lo consiglierebbe ad altre persone. I partecipanti ai focus group hanno confermato l'assoluta utilità del servizio, dichiarandosi confortati dalla possibilità di avere a disposizione il servizio "Lombardia LIS" in un ambito così delicato come quello della salute, in cui una buona comunicazione con gli operatori dei servizi socio-sanitari risulta centrale. Il servizio si conferma quindi un supporto fondamentale per garantire l'inclusività e l'accessibilità delle persone sorde e ipoacusiche ai servizi socio-sanitari regionali.