



Ente Nazionale per la protezione
e l'assistenza dei Sordi – ETS APS

OPUSCOLO INFORMATIVO

**Persone sorde e sanità.
Buone prassi per la comunicazione e l'inclusione**



**Progetto *Come ti senti?* Campagna inclusiva di prevenzione
e supporto alla salute per le persone sorde**



Ente Nazionale per la protezione
e l'assistenza dei Sordi – ETS APS

Opuscolo informativo

Personne sourdes et santé. Bonnes pratiques pour la communication et l'inclusion



*Progetto Come ti senti? Campagna inclusiva di prevenzione
e supporto alla salute per le persone sorde*



Realizzato dall'Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi nell'ambito del progetto *Come ti senti? Campagna inclusiva di prevenzione e supporto alla salute per le persone sorde*, finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Direzione Generale del Terzo Settore e della responsabilità sociale e delle imprese. Avviso n. 1/2018.

SOMMARIO

<i>Il progetto</i>	4
<i>Le persone sorde</i>	6
<i>Strategie generali di comunicazione e inclusione</i>	9
<i>Buone prassi in ambito sanitario</i>	14
<i>L'ENS</i>	19

Il progetto

La pandemia da Covid19 iniziata nel 2020 ha ancora di più evidenziato la necessità di garantire a tutti l'accesso a una corretta e completa informazione su temi relativi al benessere, alla salute, alla prevenzione. Per le persone sorde, occorre però adottare strategie specifiche affinché non solo sia garantita la piena accessibilità dei contenuti delle informazioni e della comunicazione, ma si lavori sistematicamente per avvicinare sempre più i cittadini sordi al mondo della salute.

Il progetto *Come ti senti?*, durato oltre 20 mesi a cavallo tra il 2020 e il 2022, ha messo in campo una serie di azioni, tra cui seminari informativi accessibili, molti dei quali svolti con relatori dell'Istituto Superiore di Sanità, Università ed Enti di ricerca, rivolti alle persone sorde sui temi relativi a infodemia, prevenzione, benessere fisico e mentale; corsi di sensibilizzazione rivolti al personale sanitario sulle strategie di comunicazione e accoglienza del paziente sordo; video informativi e app multimediale con ulteriori contenuti facilmente fruibili; laboratori per bambini sul tema della corretta alimentazione e del benessere.

Il progetto ha visto il nascere di sinergie e collaborazioni con enti di eccellenza – tra cui l'ISS, Sapienza Università di Roma, Università di Catania, Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione del CNR, Misericordie odv, Istituti Fisioterapici Ospitalieri - per lo sviluppo dei contenuti formativi e seminari, l'avvio di iniziative di studio e approfondimento, la consulenza per la realizzazione delle video simulazioni nelle strutture sanitarie.

Obiettivo specifico di questo opuscolo è dare alcune informazioni di base su come adottare efficaci strategie di inclusione e comunicazione con le persone sorde in contesti sanitari.

Per chi volesse approfondire può consultare le pagine e i contenuti dedicati al progetto al seguente indirizzo:

<https://cometisenti.ens.it/>

Inoltre segnaliamo la possibilità di frequentare il **Corso di sensibilizzazione sul paziente sordo in ambito sanitario**, disponibile al link:

<https://cometisenti.ens.it/corso-operatori-sanitari/>

o scansionando il codice QR



Le persone sorde

Le barriere comunicative sono il motivo principale per cui le persone sorde rischiano di avere una maggiore disinformazione sulla salute rispetto agli altri.

La sordità è una riduzione più o meno grave dell'udito, un deficit sensoriale *invisibile*: infatti comincia ad essere visibile solo quando inizia la comunicazione o le informazioni viaggiano sul canale vocale. È una disabilità complessa perché diverse variabili la rendono un percorso di vita unico e differente da persona a persona: possono variare gli input linguistici, i percorsi educativi, (ri)abilitativi, i contesti familiari che comprendono o meno altri componenti sordi e altri fattori. Non si può pensare a una rappresentazione univoca della persona sorda, delle sue esigenze e aspettative.

Le persone sorde possono essere bilingui (Lingua dei Segni Italiana e italiano) o utilizzare solamente la lingua italiana.

Alcuni portano protesi acustiche o usano un impianto cocleare: ricordiamo sempre che questi ausili consentono in molti casi una migliore comprensione del parlato e di certi suoni ambientali, ma non garantiscono un udito *intatto*.

La sordità in assenza di input uditivo impedisce la spontanea acquisizione della lingua parlata e il bambino sordo può andare incontro alla deprivazione linguistica se non viene esposto a un input totalmente accessibile e ad un'educazione adeguata. Può capitare quindi che alcune persone sorde non leggano e scrivano "correttamente" e questo dipende appunto dalla deprivazione linguistica, non da limiti intellettivi.

Fai quindi attenzione a capire le esigenze specifiche delle persone sorde con cui interagisci e metti in campo tutte le strategie necessarie a garantire il pieno accesso alla comunicazione e all'informazione.

Altro pregiudizio comunemente diffuso è che le persone sorde siano anche mute, una concezione che nasce anche dal termine *sordomuto*, non solo in disuso ma anche errato: a meno che non vi siano patologie all'organo fonatorio le persone sorde parlano!

Inoltre una particolare modulazione della voce è dovuta al dover apprendere e riprodurre suoni di una lingua senza poterli sentire, del tutto o parzialmente.

Le persone sorde possono leggere, scrivere, guidare, lavorare, viaggiare, come tante altre persone, ma usano principalmente il canale visivo per recepire le informazioni.

Però **non tutte le persone sorde sono uguali.**

C'è chi non conosce la lingua dei segni e utilizza la lingua parlata/scritta e la lettura labiale; chi preferisce usare la lingua dei segni, la lingua parlata/scritta o scegliere in base al contesto. Vi sono tante sfumature che dipendono dall'esperienza personale, quello che è importante è sempre garantire la libertà di scelta e l'autonomia di ciascuno.

Chi conosce la lingua dei segni generalmente prova un senso di appartenenza alla *comunità sorda*.

La condizione di sordità è percepita in tale prospettiva come alterità positiva e non solo come deficit e la Lingua dei Segni Italiana (LIS) viene riconosciuta lingua naturale, come succede nelle comunità linguistiche.

È una lingua che viaggia sul canale visivo-gestuale, integro nelle persone sorde, quindi pienamente accessibile, ricca e complessa ed esprime visivamente tutto ciò che la lingua orale veicola acusticamente (e non solo). Ogni paese ha una o più lingue dei segni nazionali, quindi non è universale.

Esistono corsi se vuoi imparare la LIS: per pura curiosità, per affiancare tale competenza alla tua professione o per diventare veri e propri interpreti. Nelle strutture sanitarie, così come in altri ambiti, le persone sorde **devono potersi avvalere di servizi formali di interpretariato da/in LIS** quale diritto fondamentale di accesso alle informazioni sulla loro salute. Ricorda che l'interprete non è un assistente ma "presta" le sue orecchie e voce: **nella comunicazione rivolgiti sempre alla persona sorda**.

Strategie generali di comunicazione e inclusione

Come tutti i pazienti, **le persone sorde hanno diritto di essere informate** sulla propria condizione di salute e su tutto ciò che le riguarda, ma spesso i contenuti non arrivano in modo completo. Questo accade per diversi motivi: un certo timore nell'affrontare la comunicazione, l'assenza di servizi che favoriscano l'accessibilità o perché si dà per scontato che le informazioni date siano recepite correttamente.

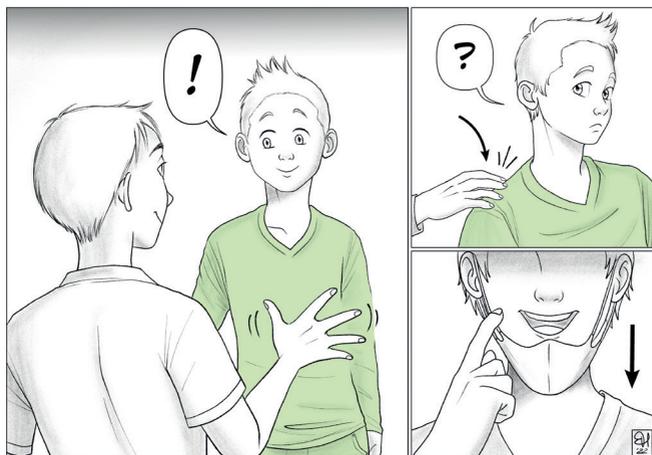
È fondamentale quindi accertarsi che il paziente comprenda tutto, con particolare attenzione a diagnosi, scelte, rischi, effetti collaterali, esiti di percorsi di cura e ogni altro contenuto importante per la salute.

Le persone sorde quando si recano in un ospedale o altra struttura sanitaria sono consapevoli che quasi sicuramente avranno di fronte un ambiente non preparato e accessibile; sono preoccupate di non capire e di non essere comprese e di conseguenza **questo genera uno stato d'ansia**, oltre ad essere un momento delicato per la loro salute o dei propri cari.

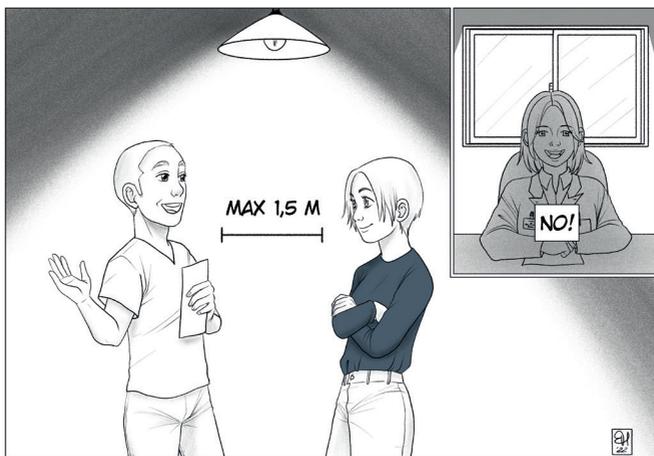
Per questo è fondamentale dare spiegazioni complete e informare di tutto quello che accade e che stai facendo, senza dare nulla per scontato.

Ecco allora alcune norme utili da seguire nella comunicazione, che sia o meno presente un servizio di interpretariato da/in lingua dei segni:

1. Prima di iniziare a parlare assicurati di avere la sua attenzione e avere il viso visibile, senza indossare la mascherina.
2. Quando devi richiamare l'attenzione puoi fare un cenno della mano o posarla delicatamente sulla spalla o sul braccio del paziente.



3. La distanza non deve essere troppo vicina e nemmeno troppo lontana (non superare il metro e mezzo), per consentire di leggere il labiale in modo più agevole.
4. È fondamentale parlare frontalmente mantenendo il contatto visivo, senza avere la luce alle spalle. Assicurati di avere il viso ben illuminato.



5. Mentre parli non scuotere troppo la testa, non voltarti per fare altro, altrimenti diventa difficoltoso seguire il labiale.

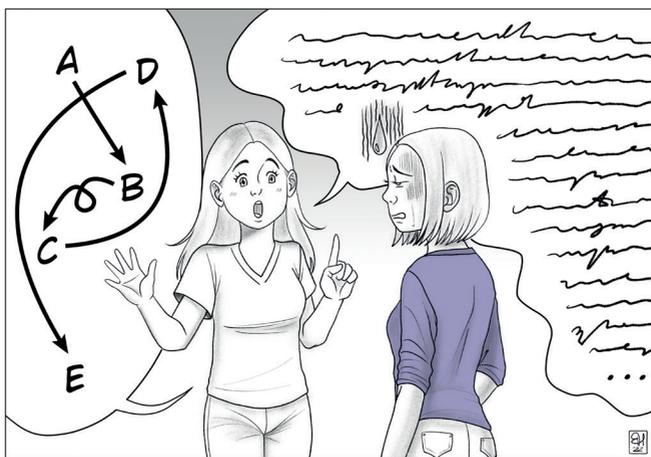
6. Parla distintamente ma senza esagerare. La pronuncia non deve essere accentuata né alterata masticando qualcosa o portando oggetti alla bocca.

7. Parla con un tono di voce normale: non è necessario gridare, può essere fastidioso per chi ha le protesi e apparire aggressivo.



8. La velocità del discorso deve essere moderata: né troppo rapida, né troppo lenta.

9. Evita frasi troppo lunghe, arriva al punto usando frasi corte ma complete, non occorre parlare in modo infantile.



10. Accompagnare il parlato con espressioni del viso e gesti può aiutare, in base al senso del discorso; metti in risalto la parola principale della frase. Se necessario, indica parti del tuo corpo o utilizza la dattilologia e la LIS.

11. Nel caso di nomi propri - di persona, di città - parole difficili, termini medico-scientifici, di lingua straniera, ecc. la lettura labiale risulta difficile e la persona sorda potrebbe avere difficoltà a recepire il messaggio. Cerca di fargli capire cosa intendi, prova a scriverlo.

12. Sii paziente e non essere frettoloso, senza chiudere il discorso con “Non importa” alle prime difficoltà di comunicazione.

Bisogna ricordare che la lettura labiale può fungere da supporto alla comprensione, ma non è una modalità infallibile: dipende da tante variabili personali, dal contesto e dall’ambiente. Anche se l’interlocutore parla in modo adagio e chiaro, le persone sorde possono captare solo una parte delle parole pronunciate. Il restante contenuto del discorso va indovinato, intuito, il che può portare a fraintendimenti. La lettura labiale è molto stancante e non è una modalità adatta a discorsi troppo lunghi e/o complessi.

Metti a disposizione diverse modalità di comunicazione, come preferisce l’interlocutore sordo: usa alcuni segni base della LIS, la dattilologia (ma non per tutto il discorso!), espressioni del viso e gesti in base al discorso, scrivi su foglio/tablet/cellulare o usa un’App di dettatura vocale.



Illustrazioni di Roberta Pugno

Buone prassi in ambito sanitario

Qui elenchiamo le situazioni più frequenti e diamo alcune raccomandazioni per avere una interazione efficace con il paziente sordo.

Nella sala d'attesa, quando devi chiamare a voce (la soluzione ideale è comunque un display eliminacode) non andare via subito se nessuno risponde; ripeti il nome in modo più chiaro anche alzando la mano: potrebbe esserci un paziente sordo. Se qualcuno ti guarda perplesso chiedi un riscontro sul suo nominativo.

Quando devi chiamare una persona sorda che sta di spalle o lontano, puoi andarle incontro e posare la mano leggermente sulla spalla: gridare il suo nome non è utile.

Nella comunicazione abbassa sempre la mascherina; se non è possibile o la comunicazione non funziona, scrivi.

Ricorda che baffi lunghi possono coprire la bocca e rendere difficoltosa la lettura labiale.

Per alcuni sordi, in particolare ipoacusici, comunicare in un luogo rumoroso e affollato può rendere difficoltoso seguire il discorso. Spostatatevi in un posto più tranquillo e silenzioso.

Di solito quando una persona sorda è sdraiata fa fatica a leggere il labiale perché ha una visuale diversa del solito. Per facilitare la comunicazione accompagna il discorso con gesti o segni LIS o scrivi su un foglio/tablet. Nel caso fosse possibile muoversi aspetta che il paziente si alzi in modo da raggiungere la posizione del *Fowler* (angolo 45°- 90°): ciò permetterà di avere una visuale migliore.

Quando il paziente non può muovere la testa per vari motivi (sotto intubazione, con il collare, ecc.) cerca di posizionarti frontalmente in modo da mostrare bene il viso e fai in modo di non avere la luce (luce artificiale o finestra) alle spalle.

Informa sempre il paziente di ogni azione che lo coinvolge (es. un prelievo, intubare, ecc.).

Prestare sempre attenzione a parlare in modo chiaro, anche se l'interlocutore sordo "parla bene".

Accertati regolarmente che la comunicazione sia intelligibile per il paziente sordo. Questo aiuta a ridurre la confusione del paziente e le incomprensioni. Se il paziente non capisce, prova a riformulare la frase in un modo diverso. Sappiamo inoltre che quando una persona è ammalata, stanca o sotto effetti di farmaci avrà più difficoltà a capire.

Quando subentra una terza persona (un familiare o un interprete) nella conversazione non dimenticarti del paziente sordo. Continua a coinvolgere il paziente mantenendo la stessa modalità di comunicazione, a meno che lui stesso non deleghi esplicitamente a un suo familiare (per stanchezza o per altri motivi).

Non interrompere bruscamente la conversazione quando qualcuno ti chiama, avvisa il paziente che qualcuno ti sta cercando.

Per far sentire il paziente sordo a proprio agio e senza timori bisogna mostrarsi disponibili e pronti all'ascolto e questo agevola il compito del personale che opera nelle strutture sanitarie. Un messaggio breve e frettoloso può generare sfiducia e ansia nella persona sorda (es. dopo una lunga visita viene comunicato al paziente un generico "Va tutto bene, a posto" o richiesto "Non c'è una persona che sente con cui posso parlare?").

Informa il paziente di eventuali servizi dedicati all'accessibilità della tua struttura o territorio, come nel caso di servizi di interpretariato LIS, anche in modalità remota. Non dare per scontato che tutte le persone sorde siano a conoscenza dei servizi disponibili.

Ricordiamo che non tutti i sordi conoscono o vogliono usare la LIS, si può usare comunque l'italiano con gli accorgimenti sopra riportati. In caso di ulteriore incontro ci si può informare circa la presenza di servizi/accomodamenti per agevolare la comunicazione.

L'interprete LIS non ha ore illimitate, può avere altri impegni e ha un costo. Quindi per favore fai attenzione ai tempi di attesa e alla disponibilità dell'interprete oltre che del paziente.

Ci auguriamo di aver dato una serie di indicazioni utili e ti ringraziamo dell'attenzione. Diventare più consapevoli della sordità può fare una grande differenza e agevolare nella rimozione delle barriere che influiscono sulla salute e sul benessere delle persone sorde.

Per saperne di più

Corso di sensibilizzazione

Qui le informazioni sul corso di sensibilizzazione rivolto al personale che opera nelle strutture sanitarie: <https://cometisenti.ens.it/corso-operatori-sanitari/> oppure scansiona il codice QR



La Lingua dei Segni Italiana

È difficile imparare la LIS dai libri e materiali multimediali. Se vuoi approfondirne la conoscenza ti consigliamo di frequentare un corso tenuto da insegnanti sordi qualificati. Le nostre sedi provinciali organizzano corsi, dai livelli per principianti a quelli più avanzati.

Puoi contattare la Sezione Provinciale ENS della tua città per chiedere informazioni (email "città@ens.it" > es. torino@ens.it) o la nostra Area Formazione (formazione@ens.it).

Bibliografia introduttiva

Marziale, B., Volterra V., a cura di, (2017), *Lingua dei segni, società, diritti*, Carocci, Roma.

Rinaldi P., Tomasuolo E., Resca A. (2018), *La sordità infantile. Nuove prospettive d'intervento*, Erikson, Trento.

Roccaforte, M., Volterra V., Di Renzo A., Fontana, S. (2019), *Descrivere la lingua dei segni italiana. Una prospettiva sociosemiotica e cognitiva*, Il Mulino, Bologna.

Sacks, O. (1990), *Vedere voci. Un viaggio nel mondo dei sordi*, Adelphi, Milano.

Sideri C. (2018), *Paziente sordo, cenni di tecniche e strategie comunicative*, in <https://www.nurse24.it/dossier/salute/persona-sorda-strategie-comunicative.html>.

Sideri C. (2018), *Barriere comunicative del paziente sordo, una sfida da vincere*, in <https://www.nurse24.it/dossier/salute/paziente-sordo-barriere-comunicative-in-sanita.html>.

L'ENS

L'Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi (ENS) esercita le funzioni di rappresentanza e di tutela degli interessi morali, civili, culturali ed economici dei sordi italiani, nonché dei sordi con disabilità aggiuntive, attribuitegli dallo Stato (L. 12 maggio 1942 n. 889; L. 21 agosto 1950 n. 698; D.P.R. 31 marzo 1979).

Promuove e valorizza la dignità e l'autonomia delle persone sorde, i loro pieni diritti di cittadinanza in tutti i campi della vita, l'autodeterminazione, l'accessibilità e l'informazione, l'educazione, la formazione e l'inclusione scolastica, post scolastica, professionale, lavorativa e sociale, favorendo il collocamento lavorativo e l'attività professionale in forme individuali e cooperative, promuovendo la lingua dei segni e la lingua dei segni tattile, la comunicazione totale e il bilinguismo, la riabilitazione, la cultura, lo sport, il tempo libero e le attività ricreative.

Opera su tutto il territorio nazionale con n. 104 Sezioni Provinciali, 18 Consigli Regionali ed oltre 50 rappresentanze intercomunali. È membro di Federazioni nazionali e internazionali.

Non dimenticarti del poster
“Comunicare con le persone sorde”!

Riassume i punti più importanti per comunicare in modo efficace con le persone sorde, da attaccare dove può essere visto da tutti.

Il poster e l’opuscolo sono disponibili anche in formato PDF sul sito cometisenti.ens.it

Sede Centrale ENS
Via Gregorio VII, 120
00165 – Roma
www.ens.it

ISBN 9788863300109

