



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale

DECRETO N. 87 DEL 29 NOV. 2024

OGGETTO: Assegnazione di contributi alle Aziende ULSS per il “Servizio urgenza emergenza medica della Regione Veneto nell’ambito degli interventi per l’accessibilità e l’abbattimento delle barriere della comunicazione nel contesto ospedaliero”. L.R. n. 11 del 23/02/2018. DGR n. 1410 del 28/11/2024. Anno 2024.

NOTE PER LA TRASPARENZA:

Con il presente provvedimento si assegnano e impegnano le risorse per il programma annuale attività 2024, in ottemperanza alla DGR n. 1410 del 28/11/2024, 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, nel contesto ospedaliero. L.R. n. 11 del 23/02/2018.

IL DIRETTORE DELLA U.O. PERSONE CON DISABILITA’ E PROGETTUALITA’ A SUPPORTO

VISTA la legge regionale del 23/02/2018, n. 11, che promuove l’inclusione e l’integrazione sociale delle persone sorde, sordocieche, con disabilità uditiva o con deficit di comunicazione e di linguaggio, inclusi i disturbi generalizzati dello sviluppo ed altre patologie del sistema nervoso centrale non collegate alla sordità, nonché delle loro famiglie, mediante l’abbattimento delle barriere comunicative, il riconoscimento della lingua dei segni italiana (LIS) e della lingua italiana dei segni tattile (LIS tattile), oltre alla prevenzione e cura dei deficit uditivi e alla diffusione di tecnologie che favoriscano l’accessibilità negli ambienti familiari, scolastici, comunitari e nei servizi;

la deliberazione n. 93 del 12 novembre 2024 con la quale il Consiglio regionale, ai sensi dell’art. 4, co. 2, L.R. n. 11/2018, ha approvato il “*Piano triennale 2024 – 2026 – 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*”;

CONSIDERATO che, in applicazione di quanto disposto all’art. 4, co. 3 della legge citata, la Giunta regionale con deliberazione n. 1410 del 28/11/2024, ha approvato il “*Programma annuale di attività 2024– 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*”, come da Allegato A alla medesima DGR;

che, al fine di favorire una maggiore diffusione della LIS/LIST, promuovendo la loro conoscenza, acquisizione e utilizzo per sostenere un processo di inclusione efficace anche nel contesto ospedaliero, in particolare per le attività del 118 – Servizio Urgenza Emergenza Medica della Regione del Veneto 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, la Giunta regionale ha disposto che il finanziamento sia erogato a favore delle Aziende ULSS, come da allegato A al provvedimento citato;

che con la deliberazione citata è stato determinato in euro 200.000,00 l’importo massimo delle obbligazioni di spesa, per l’attuazione delle iniziative di cui al Programma annuale 2024, a favore delle Aziende ULSS per il rafforzamento della diffusione della LIS e LIST nel contesto ospedaliero per quanto attiene specificatamente le attività del 118 – Servizio Urgenza Emergenza Medica della Regione Veneto 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, come da allegato A alla DGR stessa, alla cui assunzione è previsto provveda con proprio atto il Direttore della U.O. Persone con disabilità e progettualità a supporto, entro il corrente esercizio, a valere sul capitolo di spesa U103749 “Azioni

le deliberazioni del Consiglio regionale n. 147 del 23 ottobre 2018; n. 110 del 19 ottobre 2021 e n. 93 del 12 novembre 2024;
le deliberazioni della Giunta regionale n. 1734/2018; n. 1306/2019; n. 1564/2020; n. 1501/2021; n. 36/2024; n. 1340/2023 e n. 1410/2024;
il DDR n. 1/2024 del Direttore della Direzione Servizi Sociali;
la documentazione agli atti;

DECRETA

1. che le premesse e l'**Allegato A contabile** e l'**Allegato B** costituiscono parti integranti e sostanziali del presente dispositivo;
2. di prendere atto della destinazione delle risorse come da riparto inserito nell'**Allegato A** della DGR n. 1410 del 28/11/2024;
3. di assegnare ed impegnare la spesa di euro 200.000,00, a favore delle Aziende ULSS per il rafforzamento della diffusione della LIS e LIST nel contesto ospedaliero per quanto attiene specificatamente le attività del 118 – Servizio Urgenza Emergenza Medica della Regione Veneto 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, secondo le specifiche e l'esigibilità riportate nell'**Allegato A contabile**, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
4. di liquidare il contributo specificato nell'**Allegato A contabile** in unica soluzione, a titolo di anticipazione, su presentazione da parte di ciascuna Azienda ULSS, entro il 15 dicembre 2024, di una sintetica relazione sulle iniziative e sugli interventi programmati;
5. che eventuali maggiori erogazioni rispetto alla spesa ammessa a rendicontazione dovranno essere oggetto di recupero;
6. di approvare il "*Piano di Sviluppo delle Azioni nel contesto del Programma Annuale 2024*" specificato nell'**Allegato B**;
7. che i beneficiari delle assegnazioni mettano in atto le iniziative ed attività previste dal programma 2024 contestualizzandole nell'ambito del proprio assetto organizzativo, mediante assegnazioni di servizi, collaborazioni con enti, iniziative proprie, ecc. sulla base della normativa in vigore e presentino entro novembre 2025 la rendicontazione economico-finanziaria delle progettualità e 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 la Deliberazione del Consiglio regionale n. 93/2024 e nel Programma annuale di attività 2024 approvato con la DGR n. 1410/2024;
8. di dare atto che le obbligazioni per le quali si dispongono gli impegni con il presente atto sono giuridicamente perfezionate ed esigibili secondo le specifiche dell'**Allegato A contabile**; che il programma dei pagamenti è compatibile con gli stanziamenti di bilancio e con le regole di finanza pubblica e che la copertura finanziaria è completa fino al V° livello del piano dei conti;
9. che la spesa di cui al presente atto non rientra nelle fattispecie per le quali è richiesto il CUP;
10. la trasmissione del presente provvedimento alla Direzione Bilancio e Ragioneria per il seguito di competenza;
11. la trasmissione del presente provvedimento alle Aziende ULSS;



Oggetto ASSEGNAZIONE DI CONTRIBUTI ALLE AZIENDE ULSS PER IL SERVIZIO URGENZA EMERGENZA MEDICA DELLA REGIONE VENETO NELL'AMBITO DEGLI INTERVENTI PER L'ACCESSIBILITÀ E L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE DELLA COMUNICAZIONE NEL CONTESTO OSPEDALIERO. L.R. N. 11 DEL 23/02/2018. DGR N. 1410 DEL 28/11/2024. ANNO 2024.

SPESA

Capitolo:	103749	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, L.R. 23/02/2018, N.11)						P. Sanità
								NO
Articolo:	002	TRASFERIMENTI CORRENTI A AMMINISTRAZIONI LOCALI						
Piano dei Conti:	U.1.04.01.02.011	TRASFERIMENTI CORRENTI A AZIENDE SANITARIE LOCALI N.A.F.						
Impegno	2024	2025	2026	Esercizi successivi	Tipo scrittura	Fonte finanziamento	Natura	Soggetto a CUP
I 2024 00008885 000	200.000,00	0,00	0,00	0,00	I. - Impegno	NO FIN. FPV	NO COMM.	NO
Totale:	200.000,00	0,00	0,00	0,00				

RIEPILOGO SPESA

Capitolo	Esercizi precedenti	2024	2025	2026	Esercizi successivi	Totale
103749	0,00	200.000,00	0,00	0,00	0,00	200.000,00
Totale	0,00	200.000,00	0,00	0,00	0,00	200.000,00

BENEFICIARI

Impegno	Esercizi precedenti	2024	2025	2026	Esercizi successivi	CIG	CUP	Importo CIG/CUP
Anagrafica:	00165827	AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA						
I 2024 00008885 000	0,00	10.000,00	0,00	0,00	0,00			
Totale Anagrafica :	0,00	10.000,00	0,00	0,00	0,00			
Anagrafica:	00165832	AZIENDA ULSS N. 6 EUGANEA						
I 2024 00008885 000	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00			
Totale Anagrafica :	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00			
Anagrafica:	00165833	AZIENDA ULSS N. 1 DOLOMITI						
I 2024 00008885 000	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00			
Totale Anagrafica :	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00			
Anagrafica:	00165834	AZIENDA ULSS N. 8 BERICA						
I 2024 00008885 000	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00			
Totale Anagrafica :	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00			
Anagrafica:	00165835	AZIENDA ULSS N. 4 VENETO ORIENTALE						
I 2024 00008885 000	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00			
Totale Anagrafica :	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00			
Anagrafica:	00165836	AZIENDA ULSS N. 3 SERENISSIMA						
I 2024 00008885 000	0,00	134.000,00	0,00	0,00	0,00			
Totale Anagrafica :	0,00	134.000,00	0,00	0,00	0,00			

**PIANO DI SVILUPPO DELLE AZIONI NEL CONTESTO DEL
PROGRAMMA ANNUALE 2024**

**Servizio Urgenza Emergenza Medica 118 e
CO 116117 NEA (Numero Unico Armonizzato)
Accesso da parte delle persone sorde segnanti che utilizzano
la Lingua Italiana dei Segni (LIS)**

ANALISI DEL CONTESTO

Il piano di sviluppo ha lo scopo di rafforzare la diffusione della LIS e LIS tattile 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)** destinato alle prestazioni sanitarie e sociosanitarie non urgenti per mettere a punto interventi e opportunità volte a favorire l'accessibilità e l'inclusione dei cittadini con disabilità sensoriali uditive.

Le difficoltà di accesso alle cure che la persona sorda può incontrare possono essere amplificate qualora ci si trovi in situazioni di emergenza-urgenza, che rappresentano uno dei punti deboli nel processo di promozione, prevenzione e accesso alla salute.

Il ricorso ai servizi di emergenza-urgenza è caratterizzato 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.

Universalmente in tali frangenti risulta fondamentale che tra operatore e paziente si instauri un'interazione immediata, volta a garantire la trasmissione e la condivisione di comunicazioni corrette ed efficaci: 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.

Gli operatori in presenza della persona sorda devono essere in grado di operare attivando tutti i canali che favoriscono la corretta e piena comprensione dei contenuti che devono essere condivisi con il paziente, utilizzando tutti gli strumenti esistenti e già disponibili dei quali è necessario conoscere l'esistenza e il cui uso deve essere adeguatamente rafforzato, promosso e diffuso sul territorio.

L'impegno è quindi quello di adoperarsi quanto più possibile nella rimozione delle barriere della comunicazione, favorendo percorsi formativi che siano in grado rendere operatori/volontari del 118 consapevoli dell'importanza e della centralità della comunicazione efficace e diretta e della cura e dell'impegno che lo scambio comunicativo interpersonale richiede in ogni situazione: *curare la comunicazione è il primo passo della Cura.*

Sul territorio nazionale inoltre è già operativo il **Numero di emergenza Unico Europeo 112 NUE** che è il numero telefonico per contattare i servizi di emergenza all'interno dell'Unione europea.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Favorire tempestiva intercettazione della persona con disabilità sensoriale uditiva nel momento in cui si interfaccia con i servizi di emergenza ed in particolare con il **118** o con il **116117**;
- Favorire l'instaurarsi di una comunicazione efficace tra operatori/volontari del **118** o del **116117** e i cittadini con disabilità sensoriale uditiva;
- Sviluppare/innalzare il livello di competenze degli operatori/volontari del **118** e del **116117** sui temi della sordità e sulle possibili strategie di approccio e di interazione efficace con la persona sorda, per promuovere una trasmissione migliore delle informazioni in caso di accesso al Pronto Soccorso e in particolare nelle situazioni di emergenza;
- Far apprendere al personale del **118** e del **116117** e ai volontari i fondamenti della LIS/LIST e avviare gli stessi all'attenzione ad una comunicazione essenziale, per poter interagire efficacemente con la persona sorda;
- Fornire strategie comunicative che possano essere utili alle persone sorde per un accesso paritario alle informazioni sanitarie;
- Individuare buone prassi da condividere e mettere in atto in situazioni di emergenza, per garantire interventi e accoglienza inclusivi e collaborativi;

DESTINATARI DEL PIANO DI SVILUPPO

- A. Personale del Pronto soccorso e delle centrali operative di emergenza/volontari del **118** e del **116117**;
- B. Personale delle IPAB impegnate nei servizi di emergenza;
- C. Cittadini/e con disabilità uditiva, in particolare di coloro che desiderano essere parte attiva nel supportare la messa a punto di linee guida e buone prassi da adottarsi nelle attività di soccorso.

RISULTATI ATTESI DAL PIANO DI SVILUPPO

A. e B. - Personale/volontari del 118 e del 116117 e delle IPAB:

1. condivisione di una sensibilità comune alle tematiche oggetto del progetto;
2. favorire la crescita di un network di professionisti di riferimento formati all'uso della LIS/LIST;
3. armonizzazione e condivisione delle esperienze e delle buone pratiche volte al superamento delle barriere alla comunicazione.

C. Persone sorde o ipoacusiche:

1. sperimentare percorsi innovativi di accompagnamento anche nelle situazioni di complessità ed emergenza;
2. acquisire consapevolezza delle procedure attuabili e degli strumenti attivabili a garanzia del superamento delle barriere alla comunicazione.

- a favorire la collaborazione alla realizzazione di un video esplicativo universale, mettendo a punto e condividendo i contenuti essenziali, al quale possa essere data massima diffusione e che possa essere inserito nei siti di tutte le Aziende per favorire la divulgazione dell'utilizzo dei servizi di emergenza.

Pacchetto formativo

I pacchetti formativi saranno di 30 ore complessive suddivise in:

- 10 ore per la formazione teorica;
- 20 ore laboratoriali per la formazione pratica.

In linea del tutto esemplificativa per il personale/volontari del 118, 116117 e delle IPAB riguarderanno i seguenti temi:

I. Tematiche specifiche per la formazione teorica:

- la persona sorda e sordocieca;
- la comunicazione con la persona sorda;
- il trattamento del paziente sordo/a;
- strumenti/tecnologie disponibili utilizzate e utilizzabili dalle persone sorde.

II. Tematiche specifiche per la formazione pratica:

- conoscenza base di linguistica della Lis e LisT;
- conoscenze base lessicali inerenti all'emergenza in presenza di una persona sorda;
- potenziamento competenze lessicali in situazione di emergenza;
- predisposizione protocollo operativo d'intervento in situazione di emergenza;
- esercitazione rispetto al protocollo operativo d'intervento.

In linea del tutto esemplificativa le persone sorde saranno coinvolte nella formazione teorica rispetto alle seguenti attività:

- I. Corsi di formazione e informazione** per la popolazione sorda e sordocieca in merito ai principali rischi di emergenza e rispetto alle corrette procedure di comportamento da adottare in situazione di emergenza.
- II. Seminario divulgativo conclusivo** finalizzato a veicolare la più ampia informazione e diffusione relativamente al lavoro di condivisione e co-progettazione dei protocolli operativi di intervento da attuarsi in situazioni di emergenza.

Questa azione progettuale verrà coordinata dall'Azienda ULSS 3 -Serenissima e coinvolgerà tutte le Centrali Operative Territoriali del Veneto.



- raccogliere i nominativi e tutti i dati necessari riferiti alle singole persone sorde che desiderano che le centrali operative 116117, in via preventiva, provvedano ad aggiornare i propri database, in modo tale che, in caso di necessità, gli operatori chiamati ad intervenire sappiano immediatamente che la persona di cui si prenderanno cura è sorda.
- realizzare uno o più video esplicativi del servizio realizzati in LIS e corredati di sottotitolazione, che possano essere condivisi in modo trasversale su tutto il territorio regionale (siti aziendali): nei video verranno spiegate con chiarezza le modalità di utilizzo del servizio e la necessità del puntuale aggiornamento dei dati presenti nel database.

Questa parte del progetto di implementazione dei database in collaborazione con le Associazioni, verrà coordinato dall'Azienda ULSS 3 - Serenissima e realizzato in ogni azienda ULSS.

- II. Implementazione Database** che consente immediatamente agli operatori delle CO 116117 di sapere che la chiamata proviene da una persona sorda.

Modalità di individuazione dei formatori

Individuazione di personale con incarichi di lavoro autonomo in qualità di formatore secondo i regolamenti e le prassi in essere utilizzate dalle Aziende ULSS, identificando indicativamente il compenso massimo per i formatori calcolato in base alle tabelle approvate dal Dipartimento Formazione, Istruzione e Lavoro della Regione Veneto.

Requisiti dei formatori

- docenti/esperti all'approccio comunicativo con le persone sorde; specializzazione nella comunicazione nella Lingua Italiana dei Segni e nella Lingua Italiana dei Segni Tattile; specializzazione nell'utilizzo di tecnologie e software finalizzati alla rimozione delle barriere alla comunicazione;
- consolidata e documentabile esperienza nelle attività e funzioni sopra descritte;
- operatori esperti del CREU - Coordinamento Regionale Emergenza Urgenza.

→ AZIONE 2 - 9 aziende ULSS

Implementazione Database	Aggiornamento nominativi persone con bisogni speciali all'interno dell'applicativo in uso alle Centrali operative del 118. Interventi di implementazione dei singoli Database	Costo complessivo stimato ULSS 2 per attività di coordinamento	€ 2.000,00
		Costo complessivo stimato per ogni singola ULSS	€ 4.000,00

→ AZIONE 3 - 9 aziende ULSS

Implementazione Database	Aggiornamento nominativi persone con bisogni speciali all'interno dell'applicativo in uso alle Centrali operative del 116117. Interventi di implementazione dei singoli Database	Costo complessivo stimato ULSS 3 per attività di coordinamento	€ 2.000,00
		Costo complessivo stimato per ogni singola ULSS	€ 4.000,00