



**ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI ONLUS - APS**  
Ente Morale che opera senza fini di lucro per l'integrazione dei sordi nella società  
**SEZIONE PROVINCIALE DI MODENA**

---

**VERBALE DELL' INCONTRO ENS MODENA CON LA  
DIRETTRICE AUSL (18.02.2021)**

**1) VISITE: Spostamento o Annullamento di una visita (durante periodo di lockdown)**

- Proponiamo di mantenere noi ENS Modena l'appuntamento ma di inviare mail o sms per ricordare o dare informazioni su eventuali cambiamenti della visita (orario, giorno, luogo) utilizzando una modalità magari WhatsApp.
- Proponiamo anche di insistere durante la compilazione del modulo di prenotazione nel quadro "note": inserire in questo campo "persona sorda". Insistiamo sulla sensibilizzazione dei medici e del personale sanitario.

Alle nostre proposte la direttrice risponde:

- No! per motivi di privacy non si può usare WhatsApp
- Si potrebbe usare messaggio/sms solo per inviare, dare informazioni base ad esempio spostamento/annullamento/cambio di appuntamento
- Si potrebbe usare e-mail: bisogna lavorarci e verificare

Soluzioni proposte: "comunicare via mail" è rimasta l'unica soluzione da adottare. Ora l'AUSL deve verificare la fattibilità.

**2) QUESTIONE SUL FASCICOLO PERSONALE SANITARIO**

L'ENS richiede servizio di formazione su tutto quello che riguarda l'argomento (cioè come lo si usa, come si crea...etc.) ed è disponibile a mandare qualcuno per farsi formare ed insegnare a tutti i soci.

- L'AUSL ha accolto la proposta apprezzandola davvero ed è disponibile a rispondere favorevolmente a questa richiesta di formazione individuando una persona.

**3) DIFFICOLTÀ CON I MEDICI, PEDIATRI (anche quelli di base)**

Per quanto riguarda la comunicazione, i medici dai feedback ricevuti dagli utenti sordi sono impazienti, veloci e poco sensibili il che rende difficile la comunicazione.

- L'AUSL richiederà maggiore pazienza ma soprattutto stimolerà più sensibilizzazione.

**4) QUESTIONE SUL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO**

Di seguito alla sollecitazione dell'ENS Modena L'AUSL di Modena ha attivato il servizio di interpretariato con Gulliver che parte prima come una mediazione (simile a quella per gli stranieri) poi è diventato una attività di LIS più strutturata e più sistemica, formalizzata. Il bando scade il 30.06.2021 e L'AUSL ha la



**ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI ONLUS - APS**  
Ente Morale che opera senza fini di lucro per l'integrazione dei sordi nella società  
**SEZIONE PROVINCIALE DI MODENA**

---

volontà di portare avanti il progetto. All'inizio con il progetto in fase di sperimentazione hanno riscontrati delle problematiche (difficoltà con i sordi durante il loro servizio di interpretariato: difficoltà nel trovare gli interpreti rispondendo alle esigenze dei sordi ...etc.). Con l'andare del tempo ci sono stati dei miglioramenti, Gulliver assieme all'AUSL è cresciuta con più professionalità. Il progetto è stato elaborato insieme all'ENS e finora la modalità di richiesta e di attivazione funziona bene.

Il servizio è attivo:

- in tutta la regione cioè in tutti territori della provincia AUSL: Vignola, Mirandola, Carpi, Pavullo
- in tutti le strutture accreditate dove si fanno delle visite specialistiche
- in tutte le strutture ospedaliere dell'AUSL
- Sassuolo
- Policlinico di Modena (Via del Pozzo) e l'ospedale di Baggiovara

Il progetto ha cercato di coprire il bisogno ovunque. Quindi tutti i soci dell'ENS sono autorizzati a richiedere questo tipo di intervento per qualsiasi visita in qualsiasi contesto che sia:

- territoriale,
- ospedaliero,
- anche durante il ricovero

**L'unica cosa non riuscita è l'intervento di emergenza in pronto soccorso che risulta assai difficile.**

- A questo proposito, la regione (ENS ER) sta lavorando su un progetto per risolvere questa problematica appena sarà pronta l'ENS comunicherà tutto all'AUSL. Questo (comunicazione dei progetti all'AUSL) vale anche per i corsi di sensibilizzazione ai medici.
- L'AUSL è molta aperta per qualsiasi suggerimento, collaborazione
- L'ENS si mette a disposizione come supporto per l'elaborazione dei criteri, dei requisiti nonché delle qualità necessarie che debba avere un interprete in modo di rispecchiare i bisogni degli utenti e migliorare il servizio. Sia l'ENS che l'AUSL tengono molto a questa collaborazione loro e cercano di gestirla in modo più efficace, efficiente e qualitativo (soprattutto dopo il feedback del presidente ENS Modena da parte degli utenti che hanno usufruito del servizio).

L'AUSL precisa che l'ENS deve pensare ai criteri base + criteri aggiuntivi in modo di avere più scelte nel bando per trovare degli interpreti più qualificati.

**I dati dell'anno 2020 riferiscono 48 richieste per l'azienda AUSL:** Il presidente ENS Modena volevo sapere se sono state le stesse persone ad usufruire del servizio cioè se tra i 48 richiedenti ci sono gli stessi nominativi a richiedere lo stesso servizio o se ci sono diversi nominativi.

- La Dottoressa Guiducci insiste sulla **sensibilizzazione dei sordi ad accedere attivando il servizio di interpretariato in modo da valutare dopo quanto sia importante, efficace e funzionante il servizio.**



**ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI ONLUS - APS**  
Ente Morale che opera senza fini di lucro per l'integrazione dei sordi nella società  
**SEZIONE PROVINCIALE DI MODENA**

---

**QUINDI:**

**L'AUSL deve:**

- ❖ Stimolare la sensibilizzazione del personale soprattutto ai medici nel trattare con i sordi
- ❖ Individuare una persona per la formazione sul fascicolo sanitario ai soci dell'ENS Mo.
- ❖ Verificare il canale sms/mail per comunicazione eventuali modifiche delle visite o appuntamenti medicali
- ❖ Nel momento dell'elaborazione del prossimo bando per il servizio di interpretariato con LIS, l'AUSL chiede all'ENS di inviare i nominativi (se ce li hanno già) degli interpreti che rispondono già a tutti i criteri.

**L'ENS deve:**

- ❖ Inviare mail con il link delle mascherine certificate all'AUSL
- ❖ Sensibilizzare maggiormente le persone sorde ad attivarsi richiedendo il servizio di interpretariato compilando anche il modulo di soddisfazione
- ❖ Elaborare assieme all'AUSL i criteri, i requisiti del nuovo bando per ottenere un servizio di qualità efficace ed efficiente.

Il Presidente Provinciale