

Disabilità e persone con bisogni speciali: accessibilità per tutti tra limiti, opportunità e risorse

Catania 03 giugno 2015

Monastero dei Benedettini di
San Nicolò l'Arena

Docente: Dott.ssa Federica Alaimo;
Testimonianze: Antonella Balistreri

Indicazioni alla
multirelazionalità!!
Disabilità e bisogni
speciali.



Il cliente con disabilità:

un cliente con disabilità non è diverso dagli altri clienti, i principi che orientano un buon rapporto professionale passano sicuramente attraverso sempre e comunque l'accoglienza! Migliorare comfort e fruibilità degli spazi e delle attrezzature a disposizione significa già accogliere ogni tipo di cliente. Perciò garantire l'accoglienza significa rendere l'ambiente fruibile per tutti.

Ci si orienterà verso un approccio diretto alla persona!

non ai familiari o agli accompagnatori, tenendo presente il fatto che la persona con disabilità va messa nelle condizioni di agire il più possibile in modo autonomo; se avrà bisogno di aiuto lo chiederà direttamente!

Il cliente con disabilità fisiche:

è importante essere consapevoli del tipo di problema da affrontare per potere offrire un valido aiuto. Sarà quindi necessario parlare col cliente e cercare di capire quali sono le sue esigenze.



«**Parlate col cliente**» per potere offrire un valido aiuto.

— «**E' importante essere preparati**» ad identificare gli ostacoli e ad intervenire.

— «**Offrite la vostra disponibilità**» anche nel caso che il cliente abbia già un proprio accompagnatore.

— Prima di aiutare è bene chiedere, per **rispettare il naturale desiderio di autonomia di ogni persona.**

— **In presenza di barriere**, lasciatevi guidare dal cliente che vi darà indicazioni su come eseguire la manovra.

— **La sedia a ruote** va spinta dolcemente senza movimenti bruschi e con una velocità ragionevole. Per sollevarla non afferratela dove capita, ma chiedete al cliente.

Siate discreti nell'aiutare e se vi trovate in mezzo a più persone fate attenzione a non urtarle con la sedia a ruote poichè ciò creerebbe imbarazzo al cliente.

Persone non vedenti o ipovedenti:

Se il non vedente è accompagnato rivolgete la parola al cieco e non all'accompagnatore.

— **Il cliente non è in grado di leggere le espressioni del vostro volto o cogliere i gesti, quindi fatevi comprendere principalmente mediante le parole.**



- **Nel presentarvi al cliente** richiamate la sua attenzione chiamandolo per nome, oppure toccandolo leggermente sul braccio.
- **Se il cliente chiede di essere guidato**, offritegli il vostro braccio e procedete con lui.

- **Avvisate sempre** della presenza di uno o più gradini ed indicate se sono a salire o a scendere. Regolatevi in questo modo anche in presenza di scale mobili. Chiedete se preferisce il vostro braccio o il corrimano.
- **Per indicare al cliente dove può sedersi** informatelo sull'ubicazione della sedia e fategli poggiare la mano sullo schienale.
- **Avvertite sempre** se vi allontanate o se siete tornati.
- **Per descrivere la posizione di oggetti** fatelo dando riferimenti spaziali in relazione alla posizione del cliente.

Se vi si chiede di accompagnare il cliente al servizio igienico, se siete dello stesso sesso, entrate con lui e descrivetegli il tipo di bagno, la dislocazione dei sanitari e delle attrezzature come il portarotoli e l'asciugamano.

Informatelo sulla situazione igienica dell'ambiente. Se non siete dello stesso sesso fatevi aiutare da qualcuno che lo sia.

La puntualità è un aspetto molto importante in particolare per questi clienti: lunghe attese sono causa di disagio e stress.

— D'altra parte in generale le persone con limitazioni visive dimostrano notevoli capacità di adattamento e di autonomia.

— Se la persona è accompagnata da un cane guida permettete anche all'animale l'ingresso alla struttura.

Persone sorde o ipoacusiche:

La disabilità causata dalla sordità risulta 'nascosta' invisibile ad uno sguardo superficiale e difficile, inoltre da mettere a fuoco in tutti i suoi aspetti.

Così le persone sorde non sempre ricevono da parte degli udenti Tutte quelle attenzioni e quella disponibilità necessarie.



I sordi, invece, per la difficoltà di servirsi del linguaggio verbale soprattutto nelle situazioni di maggior coinvolgimento emotivo, ricorrono spesso al linguaggio del corpo. Una conseguenza usuale è il distacco che spesso gli udenti manifestano quando hanno a che fare con le persone sorde. Tra le ragioni di questo comportamento c'è forse anche il senso di impotenza provato dall'udente di fronte alle difficoltà di comunicazione con la persona sorda, impotenza che provoca una reazione di graduale indifferenza emotiva.

Per consentire alla persona sorda una buona lettura labiale la distanza ottimale nella conversazione non deve mai superare il metro e mezzo.

2. La fonte luminosa deve illuminare il viso di chi parla e non quello della persona sorda: bisogna parlare con il viso rivolto alla luce.

3. Chi parla deve tenere ferma la testa.

4. Il viso di chi parla deve essere al livello degli occhi della persona sorda.

5. Occorre parlare distintamente, ma senza esagerare. Non bisogna in alcun modo storpiare la pronuncia.

6. Si può parlare con un tono normale di voce, non occorre gridare. La velocità del discorso inoltre deve essere moderata: né troppo in fretta, né troppo adagio.

Usare possibilmente frasi corte, semplici ma complete. Non occorre parlare in modo infantile. Mettere in risalto la parola principale della frase. Usare espressioni del viso in relazione al tema del discorso.

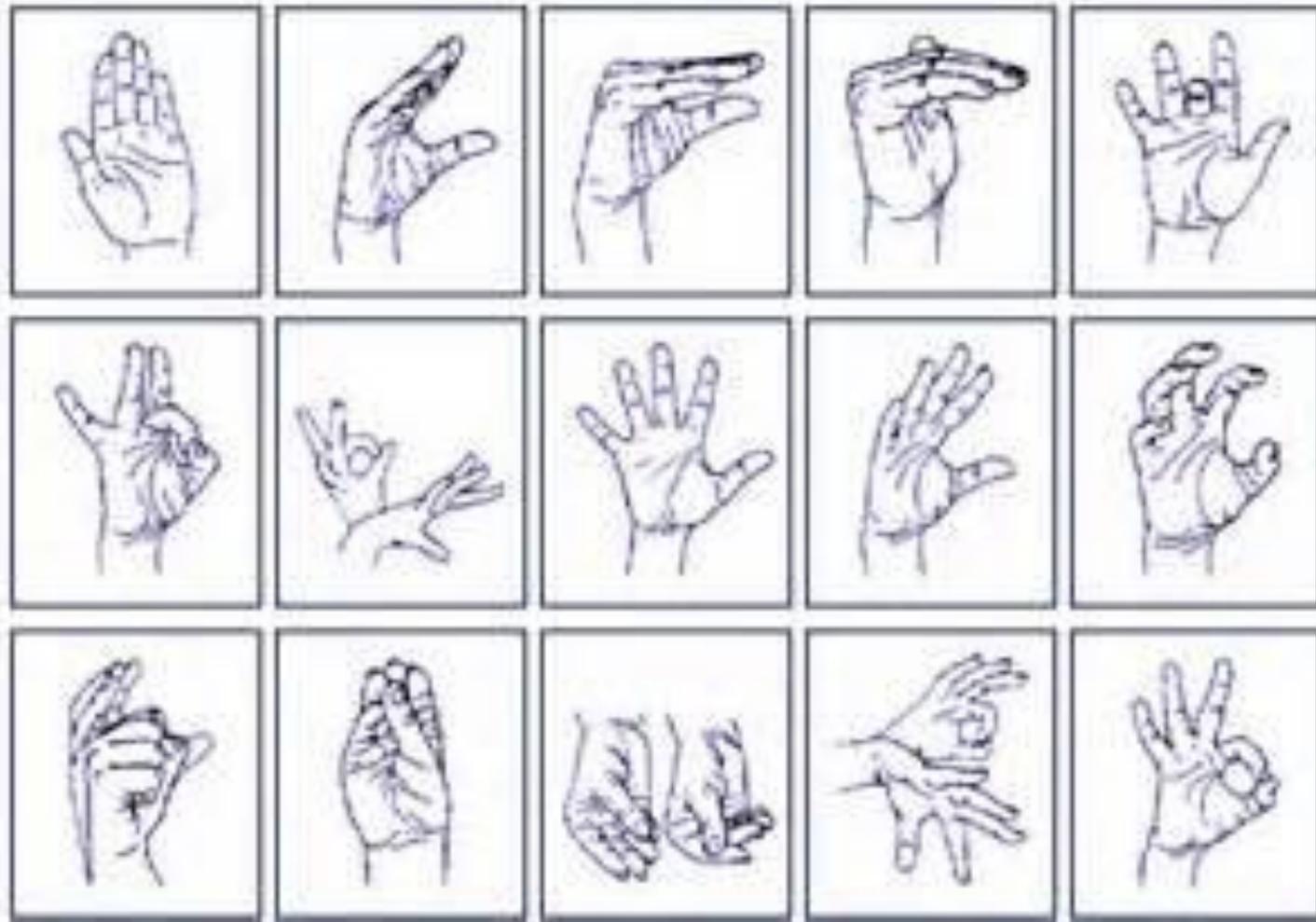
9. Quando si usano nomi di persona, località o termini inconsueti, la lettura labiale è molto difficile. Se la persona audiolesa non riesce, nonostante gli sforzi a recepire il messaggio, anziché spazientirsi, si può scrivere la parola a stampatello.

10. Anche se la persona sorda porta le protesi acustiche, non sempre riesce a percepire perfettamente il parlato. Occorre dunque comportarsi seguendo queste regole di comunicazione.

Per la persona sorda è difficile seguire una conversazione di gruppo o una conferenza senza interprete. Occorre quindi aiutarlo a capire almeno gli argomenti principali attraverso la lettura labiale, trasmettendo parole e frasi semplici accompagnandole con gesti naturali.



- Ma se in ambito professionale si organizza un seminario o un convegno è sicuramente atteggiamento corretto da parte dell'equipe ingaggiare un «interprete o un assistente alla comunicazione L.I.S»!
- Andreste ad un evento dove nessuno parla la vostra lingua?
- Vi sentireste accolti? O accettati nella vostra diversità?



Persone sordo-cieche

Persone caratterizzate da una grave limitazione visiva e uditiva combinate.

Il senso tattile e di conseguenza il contatto fisico, è il più importante mezzo di comunicazione.

Molti sono in grado di conversare e utilizzano per comunicare il sistema verbale-vocale, mentre per ricevere la comunicazione si servono del sistema gestuale o di un sistema di comunicazione della mano (Alfabeto Malossi) per il quale il sordo-cieco è provvisto dello strumento di comunicazione (guanto).

Capacità residue di tipo visivo e uditivo, se presenti, possono rivelarsi utili nella comunicazione.

— Per richiamare l'attenzione del cliente potete toccarlo delicatamente sul braccio.

Se il cliente è accompagnato, quando fornite le informazioni al suo

accompagnatore lasciategli il tempo di riportarle alla persona interessata.

— Tenete sempre presente che queste persone hanno bisogno di tempi più lunghi per compiere le ordinarie operazioni.

— La puntualità è molto importante, lunghe attese sono causa di disagio e stress.

— È opportuno, ove possibile, permettere l'esplorazione tattile di ambienti e/o oggetti.

Disabilità mentali e psichiche:

Le manifestazioni possono essere lievi, medie o gravi, passando da disagi impercettibili a situazioni in cui sono richiesti assistenza e sostegno alla persona a vari livelli.



- Sarebbe utile da parte del personale una maggiore disponibilità e più tempo da dedicare ai clienti.
- Se vi sono problemi di comunicazione come difficoltà di linguaggio o di ascolto si consiglia di essere più pazienti nell'ascoltare o nel ripetere i messaggi.
- È importante comunicare con una persona con ritardo mentale in modo semplice ma non infantilizzarla e quindi curare in modo particolare la comprensibilità delle informazioni e delle indicazioni semplificandole quanto più possibile.

Disabilità psichiche

Queste condizioni possono avere manifestazioni molto complesse e differenziate.

I sintomi possono essere: ansia, paure irrazionali, depressione, disorientamento, ossessioni, gioia, etc..



— Queste persone di solito non fanno cenno dei loro problemi di salute mentale. E' quindi molto improbabile che si riesca ad identificare un cliente con problemi psichici a meno che non vi siano delle reazioni manifeste.

— Spesso questa clientela è più sensibile nel percepire situazioni di disagio quindi è importante assumere un atteggiamento disponibile.

ALTRE DISABILITA' SPECIFICHE

Vi sono situazioni non riconducibili ad un gruppo specifico di disabilità che a seconda del livello in cui si manifestano possono o meno interessare l'accoglienza.

Persone con problemi di alimentazione

— È essenziale permettere al cliente di seguire la propria dieta e/o orari dei pasti personalizzati.



Persone con crisi epilettiche

Le crisi epilettiche, che si manifestano con perdita di coscienza improvvisa, possono provocare inconvenienti perché il soggetto può farsi del male al momento dello svenimento, cadendo in modo inappropriato o urtando qualche oggetto. L'ideale sarebbe prevenire la caduta, cosa quasi mai possibile. Una volta che il soggetto è a terra, bisognerebbe cercare di posizionare un cuscino o qualsiasi oggetto simile e soffice, sotto la sua testa, per evitare che le convulsioni gli procurino ripetuti traumi del capo.

- Bisogna tentare di ruotare su un fianco la persona, per permettere alla saliva di fuoriuscire dalla bocca, evitando così che si intasino le vie respiratorie
- In ogni caso è necessario mantenere la calma perché, per quanto la crisi possa essere impressionante da vedere, nella maggior parte dei casi recede senza lasciare esito e quasi mai è di per se pericolo di vita. Per lo più la crisi convulsiva dura qualche minuto e si interrompe spontaneamente. Il paziente riprende conoscenza, può essere confuso.
- Può essere utile restare accanto alla persona durante l'attacco ed essere presenti alla ripresa della conoscenza per rassicurare, soprattutto quando la persona è disorientata e confusa.
- E' sempre consigliabile chiamare i soccorsi.

Persone con diabete

Nelle situazioni ordinarie questa disfunzione non richiede particolari attenzioni se non per quanto riguarda la dieta. Il più delle volte è il cliente stesso a conoscere con precisione le proprie esigenze.

— Potrà essere utile offrire al cliente la disponibilità di conservare i propri medicinali in frigo.

Persone con insufficienza renale

Le persone con questa disfunzione hanno l'esigenza di sapere in anticipo l'ubicazione e la disponibilità dei centri dialisi in relazione alla località dove intendono soggiornare.

— Le esigenze sono molto variabili da persona a persona.

Persone con allergie

Sarebbe opportuno mettere a disposizione del cliente ambienti, in particolare camere da letto, predisposti per le loro esigenze che tengano quindi conto di alcuni requisiti di igiene ambientale.

Avvisate preventivamente il cliente della presenza continuativa di animali domestici (in particolare felini). Curate ad intervalli regolari la pulizia dei climatizzatori e degli elementi per il riscaldamento.

