

L'informazione come strumento di inclusione: l'esperienza di Spazio Disabilità e Lombardia Facile di Regione Lombardia

«Giornate di studio per il nuovo Piano di Azione Regionale rivolto alle persone con disabilità»

Milano, 29 ottobre 2021

Roberto Aroldi - UICI LOMBARDIA

Uno dei principali e ricorrenti problemi lamentati dalle persone con disabilità e dai loro familiari è la difficoltà di accesso alle informazioni sulle varie tematiche connesse con le loro vite.

Facilitare l'accesso alle informazioni non è però solo un doveroso atto di attenzione alle persone con disabilità e alle loro famiglie: l'articolo 21 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità stabilisce che è un'azione essenziale al fine di rispettare i diritti umani delle persone con disabilità e la loro partecipazione alla vita democratica, sociale e civile del nostro paese.

CONVENZIONE ONU SUI DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

«Articolo 21 Libertà di espressione e opinione e accesso all'informazione»

... gli Stati Parti:

- (a) Mettono a disposizione delle persone con disabilità in forme accessibili e mediante le tecnologie appropriate ai differenti tipi di disabilità, tempestivamente e senza costi aggiuntivi, le informazioni destinate al grande pubblico;
- (b) Accettano e facilitano il ricorso nelle attività ufficiali, da parte delle persone con disabilità, all'uso del linguaggio dei segni, del Braille, delle comunicazioni migliorative ed alternative e di ogni altro accessibile mezzo, modalità e sistema di comunicazione di loro scelta;
- (c) Invitano gli enti privati che forniscono servizi al grande pubblico, anche attraverso Internet, a fornire informazioni e servizi con sistemi accessibili e utilizzabili dalle persone con disabilità;
- (d) Incoraggiano i mass media, inclusi gli erogatori di informazione tramite Internet, a rendere i loro servizi accessibili alle persone con disabilità;
- (e) Riconoscono e promuovono l'uso del linguaggio dei segni.

Spazio Disabilità è lo sportello informativo di Regione Lombardia che fornisce informazioni e consulenze gratuite al pubblico e orienta i cittadini verso tutte le misure e i servizi disponibili in Lombardia in materia di disabilità, fragilità, assistenza socio assistenziale, agevolazioni e bonus, barriere architettoniche, turismo accessibile senza barriere.



Spazio Disabilità è lo sportello informativo di Regione Lombardia che fornisce informazioni e consulenze gratuite al pubblico e orienta i cittadini verso tutte le misure e i servizi disponibili in Lombardia in materia di disabilità, fragilità, assistenza socio assistenziale, agevolazioni e bonus, barriere architettoniche, turismo accessibile senza barriere.

Spazio Disabilità può essere definito come la risposta di Regione Lombardia al bisogno di informazione, orientamento e consulenza delle persone con disabilità.

Per il triennio 2020-2022, Regione Lombardia ha assegnato Spazio Disabilità ad un partenariato di associazioni composto da:

- UICI Lombardia Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (Capofila)
- LEDHA Lombardia Lega per i diritti delle persone con disabilità
- ANMIC Lombardia Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi civili
- AIAS Milano Associazione Italiana Assistenza Spastici
- ENS Lombardia Ente Nazionale Sordi
- ANFFAS Lombardia Associazione Regionale Famiglie e Persone con disabilità
 intellettuale e disturbi del neurosviluppo

Il servizio “Spazio Disabilità” garantisce le seguenti attività:

- **FRONT OFFICE**
- **BACK OFFICE e BANCA DATI**
- **COMUNICAZIONE ACCESSIBILE**
- **LOMBARDIA FACILE - OLTRE LA DISABILITÀ**

FRONT OFFICE

Il servizio è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì presso lo Spazio Regione di Milano e, per due mattine al mese, presso i dodici Uffici Territoriali Regionali attivi in Lombardia. Le informazioni riguardano principalmente gli atti ed i provvedimenti amministrativi regionali di interesse pubblico ed i servizi offerti in materia di disabilità.

Gli argomenti maggiormente richiesti riguardano:

- trasporti e mobilità,
- contributi economici,
- esenzioni e agevolazioni,
- accertamento degli stati invalidanti e provvidenze,
- sanità,
- scuola,
- lavoro.

FRONT OFFICE : qualche dato

- 15 operatori selezionati provenienti dalle Associazioni che compongono il partenariato,
- circa 12,000 contatti ogni anno negli anni dal 2017 al 2019, con un picco di 15,000 nel 2018.
- nel 2020, a seguito della pandemia, il servizio ha subito una contrazione in termini di giorni e orari di apertura: i contatti sono scesi a poco meno di 8,000.
- nel 2021, alla data odierna si sono superati gli 8,000 contatti grazie al potenziamento delle consulenze telefoniche a distanza.
materia di disabilità.

FRONT OFFICE MILANO: come accedere

A seguito dei provvedimenti adottati per contenere la diffusione del virus Covid-19 è possibile recarsi di persona presso lo Sportello in via Melchiorre Gioia 39 a Milano, solo al mattino dalle ore 9 alle 12.30.

Si accede allo Sportello solo su appuntamento, che va prenotato telefonando al numero 02 6765 6955.

In alternativa è possibile ottenere informazioni telefonando al numero 02 6765 4740 oppure chiedere una consulenza a distanza, scrivendo all'indirizzo mail:

SpazioDisabilita@regione.lombardia.it

Avviso per gli utenti sordi.

Per fissare un appuntamento con Spazio Disabilità presso la sede di Milano, inviare una mail a: SpazioDisabilita@regione.lombardia.it specificando se si necessita di utilizzare il sistema di videochiamata che permette di comunicare agevolmente con l'operatore, grazie al servizio di interpretariato LIS a distanza.

FRONT OFFICE ALTRE SEDI: come accedere

È possibile richiedere una consulenza telefonica oppure in presenza, contattando (anche telefonicamente) l'Ufficio Territoriale Regionale del proprio territorio.

UTR Bergamo (consulenza 1° e 3° mercoledì del mese)

UTR Brescia (consulenza 2° e 4° mercoledì del mese)

UTR Lecco (consulenza 2° e 4° mercoledì del mese)

UTR Lodi (consulenza 2° e 4° mercoledì del mese)

UTR Monza (consulenza 1° e 3° lunedì del mese)

UTR Como (consulenza 2° e 4° lunedì del mese)

UTR Varese (consulenza 1° e 3° lunedì del mese)

UTR Pavia (consulenza 2° e 4° mercoledì del mese)

UTR Sondrio (consulenza 1° e 3° mercoledì del mese)

UTR Cremona (consulenza 2° e 4° mercoledì del mese)

UTR Mantova (consulenza 1° e 3° martedì del mese)

UTR Legnano (consulenza 1° e 3° mercoledì del mese)

In alternativa è possibile chiedere una consulenza a distanza scrivendo all'indirizzo

mail: SpazioDisabilita@regione.lombardia.it

BACK OFFICE e BANCA DATI

Il back office fornisce un'attività di sostegno per la formulazione di risposte ai quesiti più complessi e alle richieste di consulenza che giungono al Front Office, alla rete territoriale delle associazioni e agli Uffici Territoriali Regionali.

Questa azione si svolge anche attraverso l'aggiornamento continuo dei contenuti della Banca Dati, materiali necessari sia agli Sportelli di Front Office per la formulazione delle risposte ai cittadini, sia per la raccolta di dati e informazioni utili ai fini della redazione di nuovi contenuti da pubblicare sul sito Lombardia Facile

COMUNICAZIONE ACCESSIBILE

Viene data una particolare attenzione all'accessibilità di ogni forma di comunicazione delle iniziative di Spazio Disabilità, per favorire il rapporto diretto e non mediato con tutte le persone con disabilità, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità sensoriale, avviando anche azioni rivolte nello specifico alle persone con disabilità intellettiva e del neuro sviluppo.

Spazio Disabilità, inoltre, supporta Regione Lombardia per garantire l'accessibilità degli eventi e alle iniziative regionali.

LOMBARDIA FACILE - OLTRE LA DISABILITÀ

www.lombardiacile.regione.lombardia.it

L'attività di Spazio Disabilità riguarda la redazione e pubblicazione sul sito web di notizie e informazioni utili riguardanti tutti i temi di interesse per le persone con disabilità, nello specifico per l'accesso e la condivisione delle informazioni relativamente all'ambito regionale, col proposito di ampliare ulteriormente l'attuale raggio di azione con particolare attenzione da un lato alle iniziative assunte dalle diverse Direzioni Generali regionali e dall'altro alle proposte provenienti dalle istituzioni e dagli enti del territorio.

LOMBARDIA FACILE - OLTRE LA DISABILITÀ

www.lombardiafacile.regione.lombardia.it

L'attività di Spazio Disabilità riguarda la redazione e pubblicazione sul sito web di notizie e informazioni utili riguardanti tutti i temi di interesse per le persone con disabilità, nello specifico per l'accesso e la condivisione delle informazioni relativamente all'ambito regionale, col proposito di ampliare ulteriormente l'attuale raggio di azione con particolare attenzione da un lato alle iniziative assunte dalle diverse Direzioni Generali regionali e dall'altro alle proposte provenienti dalle istituzioni e dagli enti del territorio.

Questi i dati degli accessi al sito Lombardia Facile nei primi 10 mesi del 2021:

- accessi	140,000
- visitatori	115,000
- pagine visualizzate	300,000

GRAZIE PER L'ATTENZIONE