



ONLUS

Organizzazione non lucrativa di utilità sociale

Via Montecerno, 1 - 60027 Osimo (AN)
telefono 071 72.45.1 - fax 071 71.71.02
part. iva 01185590427 - cod. fisc. 80003150424
www.legadelfilodoro.it - e-mail: info@legadelfilodoro .it
c/c Postale 358606

Sedi Territoriali di:

Milano:

Piazza Emilia, 5 - 20129 Milano
telefono/d.t.s. 02 74.34.05 - telefono e fax 02 76.11.11.29
e-mail: sede.milano@legadelfilodoro.it

Roma:

Via Giulietti, 3 - 00154 Roma
telefono 06 57.55. 055 - telefono e fax 06 57.55.061
e-mail: sede.roma@legadelfilodoro.it

Napoli:

Viale Augusto, 79 - scala G interno 2 - 80125 Napoli
telefono 081 23.97.516 - fax 081 61.01.741
e-mail: sede.napoli@legadelfilodoro.it

Ruvo di Puglia (BA):

Via Solferino, 1/B - 70037 Ruvo di Puglia (BA)
telefono 080 36.01.409 - fax 080 36.02.815
e-mail: sede.ruvo@legadelfilodoro.it

Il buon accompagnatore





Il Buon Accompagnatore

“Grazie per la birra. Però io desideravo un’aranciata”

Questa è una delle frasi che può sentirsi dire qualcuno che accompagna una persona sordocieca per la prima volta. Con qualche piccolo consiglio, prestando attenzione a particolari che generalmente si danno per scontati, si può diventare dei “buoni accompagnatori”.

SITUAZIONI PIÙ COMUNI

ALLA STAZIONE

Il Servizio Disabili delle Ferrovie dello Stato costituisce un punto di riferimento per le persone disabili. Ad esso è possibile rivolgersi per esigenze di mobilità nell’ambito della stazione, nonché per

richiedere informazioni, acquistare biglietti, farsi accompagnare al treno, o all’uscita o ad altro treno in coincidenza.

Come lo utilizza una persona sordocieca?

Il Servizio viene attivato dal richiedente alcuni giorni prima della partenza, comunicando nome, giorno di partenza, orario del treno scelto. Grazie a questo servizio per la persona sordocieca è sufficiente recarsi nella sala d’attesa della stazione di partenza con un anticipo di 20 minuti circa. Il personale del servizio lo guida al treno accompagnandolo al posto prenotato, dove viene affidato al personale viaggiante, che si preoccuperà di farlo scendere al luogo di arrivo. La persona sordocieca durante il viaggio (se necessita di cambiare

treno) viene accompagnata fino alla stazione di destinazione, dove il personale locale lo guida presso la sala d’attesa.

Cosa deve fare l’accompagnatore?

È importante, innanzitutto, per ogni imprevisto, che abbia sempre il recapito telefonico del “referente”, cioè della persona che ha organizzato l’accompagnamento: un operatore della Lega del Filo d’Oro, un familiare o la persona sordocieca stessa.

Se va a prendere una persona che arriva in stazione

Raggiunta la stazione, l’accompagnatore si reca alla sala adibita ad accoglienza (può essere: sala d’attesa, biglietteria, ufficio del capo stazione).



Comunica al personale addetto il nominativo della persona che sta aspettando. A questo punto attende che il personale accompagni la persona sordocieca fino alla sala, oppure va fino al treno insieme all'addetto.

Se accompagna una persona che deve partire

Raggiunta la stazione (con almeno 20 minuti di anticipo sull'orario di partenza del treno), accompagna la persona sordocieca fino alla sala adibita ad accoglienza per il servizio disabili. Qui, dando comunicazione del nominativo, avvisa il personale addetto, che si occuperà di guidare la persona al posto prenotato.

Quando la persona sordocieca non è sul treno previsto

- La persona sordocieca

ha attivato il servizio disabili delle FS: è necessario rivolgersi allo sportello disabili per ricevere più informazioni sull'accaduto.

La risposta potrebbe essere:

ritardo del treno: in questo caso si deve attendere l'arrivo del treno successivo;

la persona non si è presentata alla stazione di partenza: in questo caso contattare la persona che aveva chiesto l'intervento dell'accompagnatore;

il servizio disabili non ha il nominativo della persona che si attende: anche in questo caso contattare il referente;

- La persona sordocieca non ha attivato il servizio disabili delle FS: è necessario contattare il referente.

Qualora fosse impossibile, si può chiedere comunque aiuto allo sportello disabili oppure alla polizia ferroviaria.

Quando la persona sordocieca ha perso il treno in partenza

- La persona sordocieca ha attivato il servizio disabili delle FS: chiedere aiuto allo sportello disabili per segnalare l'accaduto ed effettuare una nuova prenotazione.

- La persona sordocieca non ha attivato il servizio disabili: si agevola la persona sordocieca avvisando, in caso di ritardo, i referenti e aiutando il sordocieco a individuare il treno successivo. Anche in questo caso ci si può rivolgere al servizio disabili per un supporto.

AL BAR O AL RISTORANTE

All'entrata

Dopo aver deciso insieme il bar o il ristorante dove andare, dando delle indicazioni per aiutare la persona sordocieca nella scelta (posizione del locale, prezzi esposti, tipo di cucina), è bene fare una breve descrizione dell'interno e chiedere dove vuole sedersi.

Se si è in gruppo con altre persone, ricordarsi di interpellare la persona che si sta accompagnando, chiedendole vicino a chi preferisce sedersi.

Ordinazione

Si legge insieme il Menu. Nell'eventualità di una lista molto lunga, si può chiedere alla persona sordocieca quali sono



le sue preferenze.
È importante comunicare anche i prezzi delle consumazioni. Se il

cameriere fa una domanda riguardo all'ordinazione del sordocieco, è bene ripeterla alla persona, evitando di sostituirsi a lei nella risposta.

Consumazione

Una volta servito il pasto, è opportuno descrivere la posizione dei cibi nel piatto e chiedere alla persona se ha bisogno di aiuto per tagliarli o per versare le bevande. È sempre meglio non riempire troppo il bicchiere per evitare che si rovesci. Dare informazioni su ogni elemento che possa essere importante e soprattutto sulla presenza di cibi che possano risultare pericolosi, come ossa o lische. Se si dovessero

macchiare i vestiti, avvisiamo la persona sordocieca e non esitiamo ad aiutarla a risolvere l'inconveniente.

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E NOTIZIE

Il bar, come altri ambienti ricreativi, può rappresentare una valida occasione di accesso alle informazioni attraverso la lettura del quotidiano messo a disposizione dei clienti. È opportuno che l'accompagnatore informi la persona sordocieca di questa possibilità. La modalità migliore per la lettura del giornale è quella di procedere gradualmente, spiegare in modo chiaro e comunicare sempre l'inizio e la fine di una notizia.

Conto

La maggior parte delle persone sordocieche è capace di distinguere

le banconote e le monete. Lasciare quindi a loro il compito di consegnare il denaro. In altri casi è la persona stessa che ci chiederà un aiuto nell'effettuare il pagamento.

LO SHOPPING

La scelta del negozio

È opportuno chiedere alla persona sordocieca che tipo di negozio intende visitare. Successivamente la si aiuta a sceglierlo, tenendo conto della qualità dei prezzi e dei prodotti esposti, anche in base alle conoscenze e all'esperienza dell'accompagnatore. Una volta entrati, è utile fare da tramite tra il venditore e la persona che si accompagna.

I consigli

Chiediamo al venditore se è possibile toccare

l'oggetto, in modo che il non vedente possa "sentirlo" (dimensioni, tipo di materiale, qualità). Aggiungere a queste nozioni una descrizione del colore, del disegno, di altri aspetti significativi, non esitando ad esprimere il proprio parere.

L'acquisto

Dopo aver scelto il prodotto e riferito il prezzo, arrivati alla cassa, fare in modo che sia la persona sordocieca a pagare. Per sicurezza, è bene confermare il valore delle banconote, ripetendo al sordo-cieco quanto denaro ha consegnato. L'eventuale resto va contato sulla sua mano, indicando quante sono le banconote o le monete per ogni taglio.



ALLA TOILETTE

Accompagnamento

Se la persona sordocieca che chiede di andare in bagno è di sesso differente dall'accompagnatore,

quest'ultimo, in caso di difficoltà, può rivolgersi per un aiuto al personale del locale o un altro cliente. Altrimenti si agisce in modo naturale.



Descrizione

Si descrive la toilette: che tipo di gabinetti sono installati, la loro posizione, la pulizia degli stessi. Si mostra inoltre dove si trova la carta ed il comando per lo scarico dell'acqua. Quando si indica la collocazione dei sanitari, utilizzare il bastone del non



vedente oppure guidare il suo piede fino a toccarli. Chiudere la porta.

Attesa

Attendere fuori, allontanandosi di qualche passo. Mostrare poi il lavandino, il sapone e l'asciugamano. Prestare attenzione alla pulizia di quest'ultimo e comunicarlo alla persona sordocieca.

IN ALBERGO

Anche quando si va in vacanza insieme, è necessario descrivere in ogni dettaglio la struttura ospitante, mettendo in evidenza ciò che si trova all'interno, soprattutto le zone che si usano di più, quali le camere. Dare tutte le informazioni sulle procedure in caso di emergenza, indicando anche le uscite di sicurezza. Segnalare sempre una persona di riferimento

a cui rivolgersi in caso di bisogno. È importante illustrare i percorsi principali di collegamento tra le varie zone, i servizi e le attrezzature. Se esiste una mappa accessibile alle esigenze delle persone sordocieche, è bene fornirla in modo che possano leggerla ed approfondire la conoscenza dello spazio. Presentarsi con il proprio nome, utilizzando il sistema di comunicazione della persona sordocieca, richiamando l'attenzione con un lieve tocco sulla sua spalla o sul braccio.

IN OSPEDALE

È essenziale che i dottori, gli infermieri e gli altri operatori, che assistono una persona sordocieca ricoverata in ospedale, abbiano con lei una comunicazione diretta. È importante sapere subito quale sistema di comunicazione la persona utilizza. Alcuni metodi di comunicazione,

come lo stampatello sulla mano sono conosciuti da tutti, altri come il Malossi o la Dattilologia possono essere appresi molto velocemente o prodotti osservando una loro riproduzione grafica. Sarebbe utile, da parte del personale dell'ospedale, utilizzare qualche segnale di riconoscimento (oggetto o gesto), per facilitare la relazione e la comunicazione, in modo che la persona possa immediatamente sapere chi ha di fronte. Bisogna considerare che chi ha problemi di vista ed udito vive in un permanente senso di paura per ciò che succede intorno. Per questo è necessario spiegare la cura ed il trattamento che si intendono attuare, le eventuali variazioni, anche al fine di assicurarsi la collaborazione





del paziente. Accertarsi che abbia ben localizzato il campanello di allarme e sappia usarlo. È bene assicurare la persona sordocieca e spingerla ad esprimere senza timore i suoi bisogni. Se non è costretta a rimanere a letto, ove è possibile, facilitarle

il raggiungimento del bagno, anche autonomamente, dandole le informazioni più utili. È necessario che sappia dove sono i suoi beni personali, evitando di spostarli senza averla prima avvisata. In questo modo si contribuisce a darle sicurezza ed autonomia.

DAL DOTTORE

Quando si accompagna una persona sordocieca

ad una visita medica è fondamentale prestare attenzione perché vi sia, per quanto possibile, un rapporto diretto tra medico e paziente. L'accompagnatore, quando non è presente un interprete, deve favorire la comprensione del contenuto del colloquio, sollecitando anche la persona sordocieca a fare domande per avere tutti i chiarimenti possibili. È importante evitare di sostituirsi nella comunicazione con il dottore o esprimere opinioni personali. L'accompagnatore è tenuto alla riservatezza rispetto ai contenuti della visita.

DECALOGO DEL BUON ACCOMPAGNATORE

- Comunicare sempre la propria identità quando si entra in contatto con la persona sordocieca.
- Stabilire sempre una modalità di rapporto che possa conciliare i bisogni del sordocieco con quelli dell'accompagnatore.
- Avvisare la persona sordocieca quando si sta comportando in maniera non adeguata al luogo dove si trova.
- Non sostituirsi mai alla persona che si sta accompagnando nelle scelte che la riguardano e nelle relazioni con le altre persone.
- Parlare subito di eventuali malintesi
- o di situazioni confuse che si siano verificate, chiarendole.
- Usare qualsiasi parola senza imbarazzo. Quando si comunica con una persona sordocieca si possono utilizzare termini come "vedere" e "sentire": anche un sordocieco vede e sente tramite il tatto.
- Quando ci si allontana o quando qualche stimolo esterno distrae (ad esempio interviene un interlocutore), avvisare sempre la persona sordocieca di quello che si sta verificando.
- Per una persona non vedente l'ordine
- è di assoluta importanza. Quando si maneggiano i suoi oggetti, ricordarsi sempre di riporli dov'erano o comunicare dove sono stati messi.
- Essere sempre puntuali, perché una persona sordocieca non può verificare le cause del ritardo e potrebbe avere difficoltà a rimanere sola.
- Avvisare sempre la persona sordocieca dei cambiamenti che possono avvenire in una determinata situazione: se entrano o escono persone, se si incontra un conoscente.