



Per uno studio medico senza ostacoli

*Spunti e suggerimenti per accogliere i
pazienti con disabilità*

Sommario

Perché questo opuscolo?	3
Come contribuire all'inclusione delle persone con disabilità	4
Come comunicare? Qualche suggerimento generale	6
Per uno studio medico senza ostacoli	7
Come aiutare le persone cieche o ipovedenti	9
Come aiutare le persone sorde o con problemi di udito	11
Come aiutare le persone con disabilità mentale	12
Come aiutare le persone con disturbi psichici	14
Lista di controllo	15

Perché questo opuscolo?

Il suo ruolo di medico o di dentista è molto importante per i suoi pazienti, ancor più se si tratta di persone con disabilità. Nella loro vita quotidiana, queste persone sono sovente confrontate agli ostacoli più disparati. Talvolta, purtroppo, questi intralci si trovano anche negli studi medici o dentistici.

Questo opuscolo vuole facilitare l'accesso delle persone con handicap agli studi medici e alle cure ambulatoriali. Fornisce a lei, medico o dentista, spunti e suggerimenti per rendere il suo studio conforme ai bisogni di queste persone, e il suo personale attento a tutti gli aspetti legati a questo problema. Accanto agli interventi architettonici, infatti, sono molto importanti anche l'arredamento interno e il modo in cui è gestita la comunicazione.

Eliminare gli ostacoli all'esterno e all'interno di uno studio medico non è difficile, al contrario. Non occorrono né molto tempo né grandi investimenti. Sovente basta pochissimo per migliorare in modo netto le condizioni di accoglienza.

Privo di ostacoli, il suo studio medico sarà più confortevole non solo per i pazienti con handicap, ma anche per le persone anziane, per chi è costretto a fare i conti con una minorazione fisica temporanea e per i genitori con i loro bambini.

Come contribuire all'inclusione delle persone con disabilità

Ognuno ha diritto alla parità. Ognuno ha diritto di vivere in modo autodeterminato, e ciò a prescindere da sue eventuali disabilità. Questo è il principio fondamentale dell'inclusione.

Nel nostro paese vivono circa 1,8 milioni di persone con disabilità. Nel 2014 la Svizzera ha ratificato la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, impegnandosi in tal modo per una loro migliore inclusione. L'articolo 9 capoverso 1 della Convenzione stabilisce che gli edifici e le strutture nei quali sono prestate cure mediche devono essere privi di ostacoli. In veste di medico o di dentista lei può, assieme alle sue collaboratrici e ai suoi collaboratori, contribuire in larga misura all'inclusione delle persone con handicap.

«In veste di medico o dentista, lei può contribuire in larga misura all'inclusione delle persone con disabilità.»

Chissà, forse in questo momento lei starà pensando: «ma da tempo il mio studio è privo di ostacoli! Scale non ce ne sono. Le soglie sono basse e non impediscono il passaggio delle sedie a rotelle. L'ascensore è grande...». Tuttavia, molti degli ostacoli ai quali sono confrontate le persone con disabilità non balzano particolarmente all'occhio. Senza contare un altro aspetto importante, ossia il modo in cui lei, assieme alla sua équipe, gestisce la comunicazione con le pazienti e i pazienti o spiega loro i risultati delle analisi.

Considerata la grande importanza dell'obiettivo perseguito dal suo studio, ossia offrire alle pazienti e ai pazienti le migliori cure possibili a prescindere da un loro eventuale handicap, il fatto di adeguarsi alle esigenze e ai bisogni speciali delle persone con disabilità non potrà che giocare ulteriormente a suo favore.



Come comunicare? Qualche suggerimento generale

- ▶ All'inizio dell'incontro si presenti specificando il suo nome e la sua funzione.
- ▶ Si rivolga alla/al paziente direttamente, e non passando attraverso la persona che la/lo accompagna.
- ▶ Saluti la persona che accompagna la/il paziente, e la coinvolga nel colloquio in qualità di familiare curante.
- ▶ Chieda alla/al paziente se desidera un sostegno o un aiuto, e quale.
- ▶ Quando la/il paziente si presenta allo studio medico per la prima volta, la/lo aiuti a compilare il formulario con i suoi dati personali.
- ▶ Non dia del tu alla/al paziente senza prima averle/gli chiesto il permesso.
- ▶ Si esprima in modo chiaro.
- ▶ Se intende toccare la/il paziente, lo annunci prima di farlo.
- ▶ Ascolti con attenzione quanto la/il paziente ha da dirle.
- ▶ Secondo il tipo di disabilità, utilizzi parole semplici per spiegare i risultati di un esame o di un'analisi.
- ▶ Nel limite del possibile non utilizzi termini tecnici, oppure li spieghi.
- ▶ Dia alla/al paziente tempo a sufficienza per porre domande, e la/lo lasci finire di parlare.
- ▶ Si prenda un po' più di tempo di quello normalmente previsto.
- ▶ Le immagini o i disegni (libri, computer) possono essere d'aiuto per illustrare le spiegazioni.
- ▶ Metta a disposizione dalla/del paziente materiale informativo.

Per uno studio medico senza ostacoli

Per facilitare alle persone con disabilità l'accesso allo studio medico, sovente basta solo qualche piccolo accorgimento. Si prenda il tempo di fare un sopralluogo, rispondendo alle seguenti domande:

All'esterno

- ▶ Vicino allo studio sono disponibili parcheggi per persone con handicap?
- ▶ Il percorso verso lo studio è segnalato bene?
- ▶ Il percorso verso lo studio è sufficientemente illuminato e munito di riferimenti tattili?
- ▶ Il percorso verso lo studio è facilmente accessibile, anche con una sedia a rotelle? Attenzione a sassi, sabbia, solchi, buche, spigoli, scalini...
- ▶ Sul percorso verso lo studio si trovano scale? In tal caso occorre una rampa, larga almeno 120 cm e la cui inclinazione non superi il 6%.

Entrata

- ▶ Il numero dell'edificio, la targhetta che indica lo studio medico e il campanello sono ben visibili? I caratteri sono sufficientemente grandi e leggibili?
- ▶ Il campanello può essere raggiunto anche da una persona in sedia a rotelle?
- ▶ Vi è una segnaletica in alfabeto braille?
- ▶ La zona in cui ci si annuncia è munita di un citofono e di un display ottico?
- ▶ Le scale (esterne e interne) sono munite di corrimano da entrambi i lati?
- ▶ La porta d'entrata può essere aperta facilmente?
- ▶ La porta d'entrata è larga almeno 90 cm?
- ▶ Se le porte hanno delle soglie, non sono più alte di 2 cm?
- ▶ Il pavimento è piatto o vi sono inciampi? È antisdrucciolo?
- ▶ Se nell'entrata vi sono tappeti o stuoini: non sono troppo alti rispetto al pavimento? Potrebbero scivolare?
- ▶ C'è un ascensore? La porta dell'ascensore è abbastanza larga (almeno 80 cm, meglio se 90 cm) e la cabina è abbastanza profonda per una sedia a rotelle elettrica (almeno 110 x 140 cm)?
- ▶ L'ascensore ha una porta scorrevole automatica?



- ▶ All'interno e all'esterno dell'ascensore, i tasti di comando sono raggiungibili anche per una persona in sedia a rotelle (a un'altezza, quindi, da 90 a 110 cm)?
- ▶ I bottoni di comando sono muniti anche di indicazioni in alfabeto braille?
- ▶ L'ascensore è munito di un indicatore vocale?
- ▶ Il sistema di allarme dell'ascensore è munito di un display ottico per persone sorde e nella cabina è indicato un numero telefonico per un SMS d'urgenza?
- ▶ Davanti all'uscita dell'ascensore, lo spazio libero misura almeno 150 cm?
- ▶ Il corridoio e l'entrata sono sufficientemente illuminati?
- ▶ Nell'atrio dello studio è possibile sedersi?
- ▶ Il guardaroba è abbastanza grande e accessibile? È raggiungibile anche per una persona in sedia a rotelle?
- ▶ Dove si possono lasciare bastoni e stampelle?
- ▶ Il tavolo della ricezione non supera 85 cm?

Servizi igienici

- ▶ Il percorso verso i servizi igienici è indicato bene, è facile da trovare?
- ▶ I servizi igienici sono grandi abbastanza per una sedia a rotelle (spazio non inferiore a 165 x 215 cm, con un raggio di rotazione di 150 cm)?
- ▶ Il lavandino, il porta-asciugamani e lo specchio non si trovano troppo in alto per una persona di bassa statura o per una persona in sedia a rotelle?
- ▶ Il lavandino può essere utilizzato anche da una persona in sedia a rotelle?
- ▶ Vicino al WC vi sono maniglie?
- ▶ Per i casi di emergenza la porta si apre verso l'esterno?
- ▶ L'illuminazione è sufficiente anche per persone ipovedenti?

Locali

- ▶ Gli interruttori della luce e i campanelli sono raggiungibili?
- ▶ Le porte sono larghe almeno 80 cm? (meglio se più larghe)
- ▶ Se le porte hanno soglie: non superano 2 cm?
- ▶ Vicino a tutte le porte vi è uno spazio di manovra sufficiente per le persone in sedia a rotelle, ossia un raggio di rotazione di 150 cm?
- ▶ Lo spogliatoio è abbastanza grande, ossia offre uno spazio per muoversi di almeno 150 x 150 cm?
- ▶ Nello spogliatoio è possibile sedersi? Vi sono appigli e maniglie?
- ▶ L'altezza degli apparecchi e dei lettini per gli esami è regolabile?

Se avrà risposto «sì» a tutte queste domande, avrà già fatto molto per eliminare i possibili ostacoli dal suo studio. In funzione del tipo di disabilità, tuttavia, vi sono altri aspetti di cui tenere conto ...

Come aiutare le persone cieche o ipovedenti

Locali e arredamento

- ▶ Tutti i luoghi importanti per le/i pazienti vanno indicati con caratteri tipografici sufficientemente grandi, sobri (evitare i caratteri corsivi o ornati) e che spiccano in modo netto sullo sfondo.
- ▶ I colori delle targhette devono essere contrastati. I contrasti percepiti meglio sono bianco / nero, giallo / nero, bianco / blu scuro, giallo / blu scuro.
- ▶ Le grandi superfici vetrate (porte, pareti divisorie, ecc.) devono essere segnalate in modo chiaro e sufficientemente contrastato.
- ▶ I bordi degli scalini devono essere segnalati in modo sufficientemente contrastato.
- ▶ Il colore dei corrimani, dei quadri delle porte e degli interruttori della luce deve staccarsi in modo chiaro da quello della parete.
- ▶ I campanelli e gli interruttori della luce devono essere grandi e facili da trovare a tastoni.
- ▶ L'entrata, la tromba delle scale, l'ascensore, il corridoio e i locali devono essere bene illuminati. I riflessi vanno evitati.
- ▶ Gli interruttori e le targhette segnaletiche possono essere muniti di scritte in alfabeto braille.
- ▶ Le strisce tattili facilitano notevolmente l'orientamento. Le persone ipovedenti possono seguirle con la punta del bastone o sentirle sotto la suola delle scarpe.
- ▶ Le informazioni devono essere presentate con caratteri tipografici sufficientemente grandi (almeno in corpo 12) e sobri (evitare i caratteri corsivi o ornati). Anche lo spazio interlinea deve essere grande.



Comunicazione

- ▶ Si presenti verbalmente alla/al paziente, indicando anche la sua funzione: può darsi infatti che la/il paziente non riesca a leggere la targhetta sul camice.
- ▶ Comunichi in modo chiaro e verifichi se la/il paziente ha capito.
- ▶ Se esce dal locale, lo dica alla/al paziente.
- ▶ Se vuole dare il braccio alla/al paziente, le/gli chiedi dapprima il permesso.
- ▶ Dica alla/al paziente in che direzione e dove intende accompagnarla/lo. Annunci gli scalini, i pianerottoli e i cambiamenti di direzione.
- ▶ Se accompagna la/il paziente a una sedia, le/gli prenda le mani e le posi sullo schienale.
- ▶ Dia indicazioni precise di direzione e di luogo, nella prospettiva della/del paziente, e descriva in modo chiaro i percorsi. Per una persona cieca o ipovedente indicazioni come «da quella parte» o «per di qua» non servono molto.



Come aiutare le persone sorde o con problemi di udito

Comunicazione

- ▶ Si rivolga sempre direttamente alla/al paziente e mantenga un contatto visivo, anche quando la/il paziente è accompagnata/o, e anche se l'accompagnatrice/tore è una/un interprete in lingua dei segni.
- ▶ Guardi la/il paziente quando le/gli parla, così da permetterle/gli di leggere le labbra.
- ▶ Si esprima con frasi brevi. Le pronunci in modo chiaro. Eviti parole straniere. Spieghi i termini tecnici.
- ▶ Se chiama la/il paziente dalla soglia della sala d'aspetto e non riceve nessuna risposta, verifichi che tutte le persone presenti l'abbiano vista e sentita.
- ▶ Annoti tutte le informazioni importanti su un foglio.
- ▶ Si assicuri che la/il paziente possa raggiungerla per posta elettronica, SMS o fax.
- ▶ Pensi che per una persona sorda o con problemi di udito può essere imbarazzante dire di non aver capito le spiegazioni.



Come aiutare le persone con disabilità mentale

Comunicazione

- ▶ Faccia in modo che il colloquio si svolga nella calma, eviti le possibili fonti di distrazione.
- ▶ Parli in modo chiaro, comprensibile e concreto.
- ▶ Non esprima più di un pensiero per frase.
- ▶ Illustri eventualmente le sue spiegazioni con immagini o disegni.
- ▶ Non utilizzi parole straniere e termini tecnici.
- ▶ Si esprima con frasi brevi e eviti di utilizzare subordinate.
- ▶ Spieghi passo per passo il suo modo di procedere.





Come aiutare le persone con disturbi psichici

Locali e arredamento

- ▶ Le persone con disturbi psichici tengono molto alla loro sfera privata. Non sopportano le grandi superfici o le porte vetrate. Fanno fatica a sottoporsi a una terapia in un locale aperto.

Comunicazione

- ▶ Le persone con disturbi psichici possono avere paura di una sala d'aspetto affollata. Annunci per telefono in anticipo alla/al paziente i tempi di attesa previsti, o la/lo faccia accomodare in un locale libero.
- ▶ Durante un trattamento lungo, preveda pause regolari per permettere alla/al paziente di riprendersi. Di solito bastano 2 o 3 minuti.
- ▶ Spieghi di volta in volta alla/al paziente il passo successivo. Questo la/lo tranquillizzerà.
- ▶ Prima di lasciare il locale porti la/il paziente in posizione seduta.
- ▶ Gli attacchi di panico che colpiscono le persone con disturbi di ansia sono di gran lunga superiori agli abituali timori provati prima di un trattamento, e vanno presi sul serio.

Lista di controllo

- Il sito Internet dello studio medico segnala l'assenza di ostacoli.
- Le persone con disabilità hanno parcheggi speciali a loro disposizione.
- I percorsi sono bene illuminati.
- I percorsi sono indicati in modo chiaro.
- I percorsi sono adatti alle sedie a rotelle.
- Vi sono rampe per sedie a rotelle.
- Il numero dell'edificio, la targa che indica lo studio e il campanello sono ben visibili.
- Il campanello si trova a un'altezza raggiungibile.
- Le porte d'entrata sono facili da aprire.
- Le porte non hanno soglie troppo alte.
- I tappeti e gli stuoini sono fissi e non sono troppo alti rispetto al pavimento.
- Vi sono strisce tattili per le persone cieche o ipovedenti.
- Vi sono corrimano.
- Vi sono appigli.
- I passaggi sono larghi almeno 80 - 90 cm.
- La porta dell'ascensore si apre facilmente.
- L'ascensore è sufficientemente grande.
- I comandi dell'ascensore esterni e interni si trovano a un'altezza raggiungibile (niente schermi tattili).
- I comandi dell'ascensore esterni e interni sono accompagnati da scritte in alfabeto braille (ev. da annunci acustici).
- Le porte e le pareti vetrate sono segnalate.
- Le scritte sono grandi e spiccano in modo nitido e ben contrastato.
- I pavimenti sono antisdrucchiolo.
- In ogni locale vi è un raggio di rotazione di 150 cm per le persone in sedia a rotelle.
- Il tavolo della ricezione è basso.
- Il guardaroba ha ganci appesi in basso.
- Sono disponibili porta-stampelle e porta-bastoni.
- Vi è la possibilità di sedersi per riposare.
- L'illuminazione non è abbagliante.
- La porta dei servizi igienici si apre verso l'esterno.
- Accanto al WC si trovano appigli e maniglie.
- Il lavandino è adatto anche a una persona in sedia a rotelle.
- Lo specchio non è appeso troppo in alto.
- Il distributore di sapone e gli asciugamani sono raggiungibili.

Informazioni e approfondimenti

Per ulteriori informazioni, la invitiamo a rivolgersi a:

- ▶ Procap.ch > Servizi > Consulenza e informazione > Costruzioni
- ▶ Servizi cantonali di consulenza (Procap.ch > Servizi di consulenza > Edilizia senza barriere)
- ▶ inclusione andicap ticino, servizio barriere architettoniche

Colophon

Editore

AGILE.CH Le organizzazioni di persone con andicap

Effingerstrasse 55

3008 Berna

T 031 390 39 39

info@agile.ch

www.agile.ch

CCP 30-16945-0

IBAN: CH49 0900 0000 3001 69450

Redazione

Suzanne Auer, segretaria generale, AGILE.CH

Silvia Raemy, responsabile della comunicazione, AGILE.CH

Traduzione

Agata Vetterli

Collaborazione

Angst- und Panikhilfe Schweiz apha, Associazione Cerebral Svizzera, Associazione hiki, Associazione svizzera di non vedenti, Parkinson Svizzera, Federazione Svizzera dei Sordi, inclusione andicap ticino

Partenariato

- ▶ Schweizerische Arbeitsgemeinschaft von Ärzten für Menschen mit geistiger

oder mehrfacher Behinderung SAGB / Association suisse des médecins s'occupant de personnes avec handicap mental ou polyhandicap ASHM

- ▶ Fondazione svizzera per il bambino affetto da paralisi cerebrale
- ▶ Fondazione Dr. Valentin Malamoud
- ▶ Ladies' Lunch Lausanne
- ▶ Fondo lotteria del cantone di Berna
- ▶ Fondo lotteria del cantone di Glarona
- ▶ Fondo lotteria del cantone di Sciaffusa
- ▶ Fondo lotteria del cantone di Schwyz
- ▶ Sostegno del cantone di Zugo

Pittogrammi

© AGILE.CH, utilizzazione su richiesta

Immagini

Pixabay

Ultimo aggiornamento

Gennaio 2019

In Svizzera vivono oltre 1,8 milioni di persone con disabilità. I loro interessi sono rappresentati da numerose associazioni e organizzazioni di diversa portata. L'aiuto prestato a queste persone è di due tipi: da un lato l'aiuto specializzato, dall'altro l'autoaiuto. Le organizzazioni che si concentrano su questo secondo tipo di aiuto sono gestite da persone direttamente toccate da una disabilità.

AGILE.CH è un'associazione mantello, che rappresenta gli interessi di 40 organizzazioni di autoaiuto e promuove a livello nazionale una politica a favore delle persone con andicap. Le organizzazioni che aderiscono a AGILE.CH rappresentano persone di ogni tipo di disabilità e i loro famigliari.

AGILE.CH si batte per l'inclusione, per le pari opportunità e per garanzie occupazionali. In quanto associazione mantello si considera una forza politica, come ribadisce anche il suo motto: «Abbiamo voce in capitolo!».