

# Servizio consulenza

Il 2025 è stato il primo anno in cui le tre strutture che offrono consulenza alle persone con disabilità visiva sono riunite sotto un unico cappello, quello del servizio consulenza. Il servizio tiflogico, il servizio giovani ed il servizio informatico formano ora un unico team composto da 12 persone, per un totale di 7,65 unità lavorative. Il servizio è operativo in due sedi, per il Sopraceneri presso la sede a Tenero e per il Sottoceneri a Porza, dove da giugno operano le collaboratrici che prima lavoravano a Massagno e Ponte Capriasca. In questi nuovi spazi ampi e luminosi si possono accogliere più utenti in contemporanea e ogni collaboratrice dispone ora di una postazione di lavoro adeguata. La situazione logistica è quindi ora ottimale in entrambe le sedi.

I soci e utenti che hanno usufruito di prestazioni individuali nel corso dell'anno sono stati in totale 850, di cui 181 nuovi, 35 in età AI (19%) e 146 in età AVS (81%). Nello stesso periodo sono stati chiusi 151 incarti. Le prestazioni proposte dal servizio rispondono ai bisogni espressi da coloro che si rivolgono alle nostre strutture. Pensando agli adulti, come gli scorsi anni, si offre consulenza sui mezzi ottici per la lettura (lenti d'ingrandimento, occhiali-lente e apparecchi di lettura), soluzioni per ottimizzare l'illuminazione, così come consigli e accorgimenti per limitare i problemi di abbagliamento (ad esempio tramite filtri e lenti protettive). Dopo il colloquio iniziale, la valutazione di low vision è di conseguenza il primo passo della maggior parte delle prese in carico da parte del servizio e l'intervento in questo ambito è quello più richiesto.

---

**850**

Soci e utenti che hanno usufruito di prestazioni individuali.

---



*Un'utente del servizio tiflogico durante la consulenza*

Per una parte degli utenti, un aiuto fondamentale è dato anche da una postazione informatica adattata: grazie a software e accessori specifici sviluppati per chi presenta una disabilità visiva, e/o adattamenti delle configurazioni di base dei programmi, molte persone rimangono autonome anche nell'uso del computer. La consulenza in questo ambito è sempre richiesta, anche per gli aggiornamenti, così come la formazione individuale e il supporto in caso di difficoltà. L'autonomia nella vita quotidiana passa anche dall'adottare strategie e mezzi ausiliari specifici: telefoni a caratteri ingranditi, orologi parlanti, marcatori tattili, ecc. La consulenza in questo ambito rimane uno dei settori in cui i collaboratori sono spesso sollecitati per trovare la soluzione migliore alla singola persona.

Un altro ambito del servizio è come sempre quello della mobilità. La formazione individuale e adattata alle esigenze della persona contribuisce a fornire quella fiducia nelle proprie capacità, indispensabile per spostarsi in autonomia e in sicurezza in presenza di una disabilità visiva, adottando strategie e/o mezzi ausiliari, in primis il bastone bianco.

Accanto a questi settori tradizionali d'intervento del servizio, negli ultimi anni lo sviluppo in am-

bito degli applicativi per smartphone e tablet ha portato a completare e/o riorientare la consulenza per una parte degli utenti che fanno capo al nostro servizio. Nella misura in cui questi nuovi strumenti di comunicazione permettono alle persone che presentano una disabilità visiva di svolgere numerosi compiti autonomamente e con un solo mezzo, tre collaboratrici formate come istruttrici di smartphone e tablet insegnano a persone cieche e ipovedenti a usare ed approfittare del potenziale che questi strumenti di comunicazione offrono.

Infine, una parte importante del lavoro svolto dalle collaboratrici e dai collaboratori è anche quello di far conoscere e riconoscere le prestazioni utili per chi presenta una disabilità visiva. Le persone vengono aiutate a inoltrare le istanze, sgravandole per quanto possibile del lavoro amministrativo.

Anche i più giovani beneficiano della consulenza per quanto riguarda i mezzi ottici ed informatici, analogamente a quanto descritto sopra per gli adulti. Per loro, è importante avere accesso alle informazioni che permettono un apprendimento, sia in aula che a casa. Una postazione di lavoro che tenga conto dei loro bisogni specifici per quanto riguarda l'ergonomia e l'illuminazione è sempre argomento di consulenza, così come le indicazioni sugli adattamenti didattici e metodologici che vengono dati ai docenti. Quando è necessario, il servizio giovani fornisce anche materiale scolastico adattato, per esempio libri ingranditi, cartine geografiche a contrasto elevato o tattili, materiale per geometria pensato per ipovedenti. Per ogni giovane utente vengono identificate le soluzioni più adatte, individuate dopo una valutazione low vision completa.

L'autonomia è sempre l'obiettivo alla base di tutte le prestazioni fornite da Unitas, e anche i giovani utenti possono contare sull'istruzione all'orientamento e alla mobilità, soprattutto in occasione di un cambio scuola o quando il bambino è pronto per affrontare da solo, ma con le giuste strategie, il percorso casa-scuola. Unitas accompagna le famiglie dei più piccoli



*Un giovane utente del servizio tiflopedagogico utilizza la light box*

ben prima che questi inizino a frequentare la scuola: già da quando hanno pochi mesi, le terapisti seguono i bambini e le loro famiglie in momenti regolari di terapia precoce low vision. L'accensione dell'interesse verso il mondo, la comprensione della possibilità di interagire con esso e lo sviluppo successivo delle funzioni visive elementari precedono il lavoro pedagogico sul potenziamento delle funzioni visive superiori, quali per esempio il riconoscimento dei colori, delle forme, dei numeri e delle lettere. Con ogni bambino viene svolta una valutazione globale (e visiva) per impostare gli obiettivi della terapia. È importante stimolare il bambino con tutti i canali, per aiutarlo a sviluppare strategie diverse e trovare quelle più efficaci.

La condivisione costante delle osservazioni con la famiglia riveste un ruolo importante, così come il mostrare ai genitori le attività e i materiali di stimolazione che possono svolgere a casa con il loro figlio. Questa consulenza si estende alle educatrici del preasilo e più tardi alle docenti della scuola dell'infanzia.

Accanto al lavoro di presa in carico individuale degli utenti, anche nel 2025 sono arrivate numerose richieste di intervento per attività di sensibilizzazione.



*Un'utente del servizio tiftologico durante la consulenza con l'operatrice*

Sono state dispensate delle formazioni ai collaboratori e ai volontari di Unitas, ad autisti di autobus, al personale di un reparto di oftalmologia, a quello di due centri diurni, a funzionari che lavorano a contatto con il pubblico, ai collaboratori di un servizio di aiuto domiciliare, di due oftalmologi, di un ergoterapista e di un fisioterapista.

Per quanto riguarda invece le scuole professionali, sono state fatte delle sensibilizzazioni a coloro che si stanno formando come ergoterapisti, specialisti d'attivazione, guide turistiche, educatori, docenti della scuola dell'infanzia ed elementare e agli studenti che frequentano la scuola superiore alberghiera e del turismo.

Per concludere, a un livello più macrosociale, grazie alla collaborazione instaurata con la Federazione svizzera dei ciechi e alla conseguente presenza dal 1° novembre 2024 di una persona che opera come responsabile regionale della difesa degli interessi per il Ticino, si è potuto incrementare e rafforzare l'impegno in questo campo, in particolare per migliorare

l'accesso agli spazi pubblici per le persone con disabilità visiva, portando avanti le richieste pervenute dagli utenti stessi o da enti pubblici, ma anche in maniera proattiva.

Il servizio di consulenza organizza anche in maniera regolare degli incontri di zona mensili, destinati a soci e a utenti.

“

***Partecipando ai pranzi di zona ho conosciuto persone nuove e trovato uno spazio di confronto. Sedersi allo stesso tavolo significa scambiarsi consigli che aiutano davvero. Quando ho raccontato di aver deciso di prendere il bastone bianco, il signore di fronte a me si è sentito incoraggiato: pochi giorni dopo anche lui ha fatto lo stesso passo.***

”

- Aurora, 82 anni  
(nome di fantasia) -