

## Criteri di qualità della Comunicazione Aumentativa Alternativa

### nelle organizzazioni

L'articolo 2 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità pone l'accento sulla «comunicazione» quale elemento importante per assicurare l'accesso alla vita sociale e comunitaria da parte delle persone con disabilità. Vivere una vita autodeterminata e poter partecipare alla società richiedono comunicazione. La Comunicazione aumentativa alternativa (CAA) fornisce mezzi e metodi che favoriscono la partecipazione attiva nonché l'inclusione delle persone con deficit di comunicazione.

Grazie alla check-list «Criteri di qualità della CAA nelle organizzazioni», le direzioni e gli specialisti in CAA hanno a disposizione uno strumento per valutare, sulla base di determinate criteri di qualità (CQ), in che misura la CAA è implementata nelle loro organizzazioni. La check-list fa riferimento ad aspetti di qualità rilevanti della CAA e la sua impostazione segue deliberatamente un approccio generale, in modo da poter essere applicata in diverse organizzazioni. La check-list è stata concepita quale complemento agli strumenti esistenti per la garanzia e lo sviluppo dei Sistemi di Gestione per la Qualità e permette di rilevare, oltre allo stato attuale, eventuali ulteriori esigenze di sviluppo. Non ha la pretesa di essere completa, né possiede un elevato grado di differenziazione, piuttosto tratta gli aspetti più essenziali della CAA e contribuisce ad orientare il miglioramento della qualità delle offerte per persone con deficit di comunicazione. I seguenti punti dei criteri di qualità sono da intendersi come raccomandazioni e possono essere completati in base alle necessità, in modo da adattare la check-list alle condizioni ed alle esigenze specifiche di ogni singola organizzazione.

Questo strumento è stato sviluppato e approvato congiuntamente dai gruppi regionali svizzeri dell'UK-Netzwerk Schweiz e della Gesellschaft für Unterstützte Kommunikation.

UK-Netzwerk Zentralschweiz

UK-Netzwerk West



UK Netzwerk Ost



Kommunikationsraum



Gesellschaft für  
Unterstützte Kommunikation e.V.

HfH Interkantonale Hochschule  
für Heilpädagogik



Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Soziale Arbeit

Il documento è stato tradotto da INSOS Svizzera in francese e italiano.

## Check-list: criteri di qualità della CAA nelle organizzazioni

<b>Scala di valutazione:</b>	<i>non adeguatamente soddisfatte:</i>	<i>i processi della CAA presentano carenze in termini di CQ. → Necessità di sviluppo.</i>
	<i>parzialmente soddisfatte:</i>	<i>i presupposti sono presenti e possono essere ulteriormente sviluppati. → Necessità di ottimizzazione.</i>
	<i>ampiamente soddisfatte:</i>	<i>i processi della CAA presentano un buon livello di CQ. → La qualità deve essere mantenuta.</i>
	<i>pienamente soddisfatte:</i>	<i>i processi della CAA presentano un elevato standard di qualità. → È stato raggiunto il livello ottimale.</i>

<b>CQ 1</b>	<b>Le conoscenze di base della CAA sono presenti in tutta l'organizzazione.</b>	non adeguatamente soddisfatte	parzialmente soddisfatte	ampiamente soddisfatte	pienamente soddisfatte
1.1	I nuovi collaboratori vengono introdotti al tema della CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Per i collaboratori sono disponibili specifiche opportunità di formazione continua sulla CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Osservazioni:</b>					

<b>CQ 2</b>	<b>La CAA è integrata nell'organizzazione.</b>	non adeguatamente soddisfatte	parzialmente soddisfatte	ampiamente soddisfatte	pienamente soddisfatte
2.1	L'organizzazione dispone di un concetto / linee guida sulla CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	La CAA è integrata nelle unità e nei processi dell'organizzazione (componente del Sistema di Gestione per la Qualità: documenti, colloquio di ammissione, colloquio di bilancio ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	L'implementazione e integrazione della CAA vengono regolarmente verificate e aggiornate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Osservazioni:</b>					

<b>CQ 3</b>	<b>Per la CAA sono riservate risorse finanziarie, umane e di tempo.</b>	non adeguatamente soddisfatte	parzialmente soddisfatte	ampiamente soddisfatte	pienamente soddisfatte
3.1	L'organizzazione dispone di materiali aggiornati (ad es. letteratura specialistica, mezzi ausiliari, strumenti di CAA) e/o consente un facile accesso alle stesse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	L'organizzazione accorda un adeguato tempo di lavoro per la CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	All'interno dell'organizzazione sono presenti specialisti qualificati con una conoscenza approfondita della CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Osservazioni:</b>					

<b>CQ 4</b>	<b>Specialisti qualificati in CAA coordinano, implementano e diffondono la CAA all'interno dell'organizzazione.</b>	non adeguatamente soddisfatte	parzialmente soddisfatte	ampiamente soddisfatte	pienamente soddisfatte
4.1	Singoli collaboratori ricevono una formazione di base / formazione continua quali specialisti in CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	Gli specialisti in CAA posseggono una vasta conoscenza del concetto della CAA, conoscono i sistemi teorici di riferimento e sono in grado di applicare i modelli d'intervento della CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	Gli specialisti in CAA forniscono consulenza e supporto nell'ambito della CAA ai collaboratori, alle persone con deficit di comunicazione e/o alle rispettive reti sociali (ad esempio, parenti e accompagnatori a titolo professionale).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	Gli specialisti in CAA sono collegati in rete a livello regionale e nazionale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Osservazioni:</b>					

<b>CQ 5</b>	<b>La CAA costituisce parte integrante della pianificazione dello sviluppo individuale.</b>	non adeguatamente soddisfatte	parzialmente soddisfatte	ampiamente soddisfatte	pienamente soddisfatte
5.1	Le persone di riferimento (ambiente sociale) sono coinvolte nella promozione della comunicazione a livello interdisciplinare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2	Gli interventi di CAA sono introdotti, sviluppati e implementati in modo sistematico e conforme ai modelli teorici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3	Le misure di CAA sono documentate in un relativo dossier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4	In caso di trasferimenti o avvicendamenti delle persone di riferimento, si provvede a trasmettere le informazioni rilevanti per la CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Osservazioni:</b>					

<b>CQ 6</b>	<b>Si coinvolgono gli utenti che utilizzano la CAA (considerati quali esperti della loro personale situazione).</b>	non adeguatamente soddisfatte	parzialmente soddisfatte	ampiamente soddisfatte	pienamente soddisfatte
6.1	Si promuove un'estesa partecipazione ed un'ampia co-determinazione al processo di diffusione della CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2	Il vocabolario presente sui mezzi ausiliari è costantemente adattato alle esigenze degli utenti della CAA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3	Agli utenti della CAA vengono trasmesse strategie che consentono loro di elaborare decisioni personali.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4	Agli utenti della CAA vengono offerte reali possibilità di comunicazione, nonché effettive opportunità decisionali e di co-determinazione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Osservazioni:</b>					

<b>CQ 7</b>	<b>Alle persone con deficit di comunicazione, la CAA viene offerta su base continuativa e lungo tutto il corso della vita.</b>	non adeguatamente soddisfatte	parzialmente soddisfatte	ampiamente soddisfatte	
7.1	L'offerta di CAA è garantita a livello individuale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2	La vita quotidiana delle persone interessate è pianificata e organizzata in modo tale da consentire loro la partecipazione tramite mezzi ausiliari della CAA adeguati alle loro possibilità attuali.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3	Le persone con deficit di comunicazione vengono messe in condizione di apprendere, applicare e ampliare le proprie capacità comunicative.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4	Hanno inoltre la possibilità di comunicare con diverse persone (anche al di fuori dell'organizzazione).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5	Alle persone che interagiscono con il supporto della CAA viene concesso tempo sufficiente nelle conversazioni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.6		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Osservazioni:</b>					

**Prossimi passi:**

Data: \_\_\_\_\_

Check-list è stata compilata da: \_\_\_\_\_

La revisione è prevista per: \_\_\_\_\_

**Riferimenti bibliografici:**

- Baunach, M. / Herrmann, T. / Hüning-Meier, M. / Pivit, C. / Simon, W. / Steinhaus, I. (2007): Unterstützte Kommunikation in der Schule. Die Qualität des Unterrichts. In: ISAAC-GSC (Hrsg.) Fachzeitung Unterstützte Kommunikation. 4/2007, S. 7-20
- Lage, D. (2006): Unterstützte Kommunikation und Lebenswelt – eine kommunikationstheoretische Grundlegung für eine behindertenpädagogische Konzeption. Bad Heilbrunn: Klinkhardt Verlag Forschung, Kapitel 6.3, S. 218-236
- Sennhauser, S. (2009): Relevante Qualitätsmerkmale für die schulinterne Implementierung von Unterstützter Kommunikation. Zürich: Hochschule für Heilpädagogik, Masterthese (www.nebis.ch)