

notiziario

la rivista trimestrale di *inclusione handicap ticino*

commerce: lo shopping d
ente e del futuro / Parit
ritti: la situazione oggi e
ide di domani / Anche lo
on disabili: come invecchiano
ione. Sui binari giusto.

04 2017



inclusione
handicap ticino

Pacchetto INDIVIDUALE. Su misura per te.



Flessibilità, convenienza, sicurezza: a soli 12 franchi al mese.

Le tue esigenze, i tuoi sogni, i tuoi progetti. Il Pacchetto INDIVIDUALE di BancaStato è pensato su misura per te. Ha tutto quello che chiedi a una banca: conti, carte, prelievi gratuiti in tutti i bancomat, compresi quelli delle altre banche in Svizzera, e tanti altri vantaggi. A conti fatti un bel risparmio. E con la Garanzia dello Stato i tuoi soldi sono al sicuro per sempre.

Informati su bancastato.ch/pacchetti

La mia Banca

BancaStato
BANCA DELLO STATO DEL CANTONE TICINO

sommario

4 ATTUALITÀ

E-commerce: lo shopping del presente e del futuro

8 POLITICA SOCIALE

Parità di diritti: la situazione oggi e le nuove sfide di domani

10 APPROFONDIMENTO

Anche le persone con disabilità invecchiano

12 EVENTI & ASSOCIAZIONI

Alla Stazione. Sul binario giusto. Con noi.

16 SPORT & TEMPO LIBERO

Klosters... what else?

Non è con gli occhi che si fa sport



Buon Natale e Felice Anno Nuovo

dal Comitato, dalla Direzione e dai Collaboratori

EDITORIALE

care lettrici, cari lettori,

Dicembre, tempo di bilanci. Da quando, ad inizio 2017, abbiamo modificato il nome dell'associazione passando da FTIA-Federazione Ticinese Integrazione Andicap a *inclusione andicap ticino* non ci siamo fermati con le novità. Oltre ad un Notiziario completamente rivisto, nei mesi in nostra compagnia avrete sicuramente notato come anche il nostro sito web sia andato arricchendosi d'informazioni, notizie e funzionalità. Vi invito pertanto a leggere l'articolo a pagina 4 sul fenomeno dello shopping online. Da ottobre abbiamo infatti introdotto anche noi un piccolo negozio virtuale con diversi prodotti solidali. La prossima volta che navigherete nell'etere visiterete anche la sezione dello shop denominata «mezzi ausiliari», avrete così modo di acquistare online prodotti di prima qualità grazie al partenariato con NeoLab SA. Per quanto riguarda il tema della politica sociale, a pagina 8 è possibile leggere le nostre considerazioni sulla situazione normativa attualmente vigente nel nostro paese e una sintesi delle richieste inoltrate all'ufficio competente ONU attraverso il rapporto alternativo redatto dall'associazione mantello che ci rappresenta a livello nazionale *Inclusion Handicap*.

A pagina 10 vi presentiamo invece il riassunto di uno studio condotto dalla SUPSI riguardante la terza età: anche le persone con disabilità invecchiano e il nostro Cantone deve essere pronto ad accoglierle. La struttura demografica della popolazione sta conoscendo nuovi sviluppi anche grazie ai progressi medici, di conseguenza pure il Canton Ticino deve attrezzarsi e prevedere infrastrutture adatte.

Dopo le vicissitudini vissute dai nostri colleghi che lavorano presso Alla Stazione di Giubiasco, siamo felici di annunciarvi che abbiamo trovato un accordo con le Ferrovie Federali Svizzere: da gennaio 2018 saremo presenti anche a Bellinzona con uno sportello FFS dedicato alla consulenza e alla vendita in ambito trasporti pubblici. Tutti i dettagli a pagina 12.

Sperando di avervi proposto anche in questo numero dei contenuti interessanti, vi auguro, anche a nome del nostro Comitato, della Direzione e di tutti i colleghi

Buone Feste!



Sara Martinetti
responsabile comunicazione

E-commerce: lo shopping del presente e del futuro

di Claudia Bianchini

La vendita e l'acquisto di beni e servizi attraverso un sito internet viene definito come *e-commerce* (abbreviazione del termine inglese *electronic commerce*, in italiano *commercio elettronico*). È possibile vendere online prodotti e servizi di qualsiasi genere, dai vestiti alle consulenze finanziarie, dagli apparecchi elettronici ai biglietti per spettacoli ed eventi. I prodotti possono essere anche digitali, come film e brani musicali, ebook, software e attività di intermediazione finanziaria. Il commercio online, inoltre, può riferirsi non soltanto allo scambio tra imprese e consumatori, ma anche alla compravendita tra imprese o tra i consumatori stessi. Per vendere i propri prodotti è possibile utilizzare un sito internet di proprietà o affidarsi a portali web appositi.

Come è nato l'e-commerce?

Una serie di eventi ed innovazioni hanno portato alla nascita dell'e-commerce come lo conosciamo noi oggi. Tutto ebbe inizio negli anni Settanta, quando le grandi aziende

cominciarono ad usare l'EDI (*Electronic Data Interchange*), il primo servizio elettronico per lo scambio di documenti. Nel 1982 l'azienda di poste e telecomunicazioni francese creò Minitel, una rete commerciale che funzionava via modem grazie alla quale gli utenti potevano effettuare acquisti online, riservare il proprio posto sul treno e molto altro. Con l'avvento di internet, nel 1994, la compagnia statunitense di servizi informatici Netscape inventò un sistema (browser) per navigare sul web (oggi sostituito con Internet Explorer, Chrome, Firefox e altri). Netscape integrò inoltre la navigazione con gli standard di sicurezza per le transazioni online, dando maggiormente impulso alla creazione di siti internet e di siti di vendita sul web. I primi e-commerce nacquero negli Stati Uniti nel 1995: Amazon - azienda di commercio elettronico statunitense - e Ebay, vendita e aste online. Negli anni, con l'introduzione di tecnologie sempre più all'avanguardia (come la connessione internet ad alta velocità), l'utilizzo del web e dei siti di shopping online hanno poi acquisito sempre più importanza.

un successo esplosivo

Lo shopping online è un fenomeno globale di grande successo, in continua crescita ed espansione. Il suo trionfo è dovuto principalmente ai seguenti fattori:

Convenienza	Comodità	Sicurezza	Informazioni	Varietà
comprare online è spesso più economico rispetto all'acquisto presso un negozio fisico	possibilità di acquistare a qualsiasi ora e ovunque noi siamo grazie a computer portatili, smartphone e tablet. I prodotti inoltre vengono consegnati direttamente a casa	trasmissione dei dati in sicurezza grazie a software specifici, garanzia sui prodotti e possibilità di resa	grazie ad internet possiamo cercare informazioni su prodotti e servizi e compararli scegliendo la soluzione che risponde meglio alle nostre esigenze	il numero di prodotti e servizi offerti online è nettamente superiore rispetto all'offerta di un negozio fisico

I vantaggi

Il commercio elettronico offre una serie di vantaggi anche per le imprese, come la riduzione dei costi grazie all'assenza di negozi fisici e di magazzini (spesso si stringono accordi con fornitori che si occupano dello stoccaggio e della spedizione della merce). I costi per i servizi informatici sono invece alti all'inizio, ma in seguito basterà aggiornare i software. Inoltre, più il database di clienti si infoltisce, più il business assume valore. Un vantaggio

importante consiste nel fatto che i venditori possono monitorare e registrare una molteplicità di informazioni relative ai consumatori (cosa comprano, come lo pagano,...) in questo modo chi vende può comprendere meglio i propri clienti e le loro esigenze, migliorando così le decisioni strategiche relative ai prezzi e al tipo di comunicazione da adottare.

L'importanza del rapporto con i clienti

Il commercio online tuttavia non è un'attività semplice e non deve essere presa sotto gamba. Una volta Sam Walton, fondatore della catena americana di supermercati Walmart disse: «Ognuno di voi si ricordi che il consumatore è vostra mamma, vostra sorella, vostra moglie. Può licenziarci tutti con le sue scelte!». Coloro che sono attivi nella vendita online possono trarre un grande insegnamento da questa frase: lo shopping online non può essere considerato un mero scambio tra venditore e cliente, ma una relazione che va coltivata offrendo servizi personalizzati che contribuiscono alla creazione di un'esperienza di acquisto positiva. Molti negozi online permettono ai propri clienti di creare un account grazie al quale è possibile controllare le spese effettuate, indicare le proprie preferenze (ad esempio la taglia dei vestiti), ricevere suggerimenti di acquisto, contattare il servizio di supporto in caso di domande, restituire il prodotto e molto altro. Queste e altre soluzioni portano alla soddisfazione del cliente: se il cliente è contento, tornerà a fare shopping online e parlerà bene del fornitore/venditore. I commercianti che vendono online devono trattare il cliente come

un familiare: farlo sentire «coccolato», ascoltato, essere presenti nonostante la distanza fisica, altrimenti rischieranno di perderlo.

I trend dell'e-commerce

Il mondo del commercio elettronico è in continua evoluzione e presenta una serie di tendenze. Per il futuro prossimo è prevista l'ottimizzazione e il miglioramento dell'esperienza di acquisto per i clienti, nonché la ricerca di nuove soluzioni per velocizzare le spedizioni. È prevista anche una maggiore personalizzazione con sconti e consigli su cosa comprare pensati per il singolo utente. Per il futuro è inoltre previsto l'utilizzo di negozi nei quali testare la merce alla quale si è interessati; l'acquisto verrà poi però effettuato solo online. Questa strategia viene definita come «OmniChannel»: il venditore cerca di essere presente ovunque, sia fisicamente, sia su internet. Un'ulteriore tendenza che si prospetta è l'aumento del numero di acquisti tramite cellulare. Non da ultimo i social network, che continueranno ad essere un importante canale utilizzato per pubblicizzare i prodotti venduti nei negozi online.

L'e-shop solidale di inclusione handicap ticino

Anche *inclusione handicap ticino* è al passo con i tempi, tanto da aver aggiunto sul proprio sito web un e-shop solidale. Nel nostro negozio online è possibile comperare diversi prodotti sostenendo al contempo la nostra associazione!

www.inclusione-handicap-ticino.ch/shop/

Mezzi ausiliari

Attraverso il nostro e-shop è possibile acquistare alcuni dei prodotti e dei mezzi ausiliari per l'indipendenza a domicilio forniti da Neolab SA. Abbiamo scelto questo partner per la sua serietà e per la qualità dei prodotti forniti, particolarmente adatti alle esigenze di anziani e persone con disabilità. Sconto del 10% riservato ai nostri soci. Visita la sezione «Mezzi ausiliari» del nostro e-shop per scoprire tutti i prodotti e mezzi ausiliari Neolab disponibili online! <http://pxlme.me/1Xq5vXwR>



Regali solidali

Cerchi un regalo per una neomamma? Nel nostro e-shop trovi delle bellissime ballerine per bimbe appena nate. Sono scarpine fatte a mano all'uncinetto con soletta semi rigida e bottone in madreperla. Il modello è realizzato con filati in cotone (60%) e acrilico (40%) di prima qualità: morbido, fresco e antiallergico. Visita la sezione «Regali solidali» del nostro e-shop: tanti fantastici prodotti ti aspettano! <http://pxlme.me/yTEsG3FQ>

Pubblicazioni

Il Libro LEI-Essenza di una principessa è l'autobiografia di Elisa Silva, una ragazza che convive dalla nascita con l'Atalassia di Friedreich, una malattia neurodegenerativa che la limita fisicamente. L'opera racconta le sue avventure: dall'accettazione della propria malattia alla realizzazione dei propri sogni nonostante i problemi di salute.

<http://pxlme.me/sz35Rh-O>



L'e-commerce in Svizzera



Acquirenti online

4,8 milioni di svizzeri (90% della popolazione tra i 16 e i 65 anni) comperano online



Graduatoria

al 2° posto in Europa, la Svizzera si posiziona dopo il Regno Unito come paese in cui si spende maggiormente online



Shopping online

4° attività più effettuata online
1° posto - scrivere e-mail,
2° posto - leggere le notizie,
3° ricerca informazioni sui prodotti



Spesa media

2'491 CHF è la spesa media annua online, il che corrisponde a un valore del mercato e-commerce di 11,9 miliardi di CHF



Prodotti acquistati

1° moda (57%),
2° trasporti (43%),
3° biglietti di eventi (35%),
4° vacanze (34%),
5° Libri stampati (29%)



Metodi di pagamento

1° posto - fattura, (44%),
2° posto - PayPal (43%),
3° posto - carta di credito (40%)

In Europa ci sono circa 36,5 milioni di acquirenti online che raccomandano di comperare da negozi online. Molte delle persone associano alla Svizzera un'alta qualità dei prodotti, in secondo luogo la reputazione delle banche ha una forte associazione con i valori di sicurezza e affidabilità. Un altro valore fondamentale è la tempestività delle consegne che dipende probabilmente dall'infrastruttura postale ben consolidata. Combinate assieme, queste forti associazioni sono un'opportunità significativa per il commercio elettronico svizzero. (Fonte: NetComm Suisse)

Intervista a Carlo Terreni, esperto di e-commerce

IL FENOMENO DELLO SHOPPING ONLINE È IN CONTINUA CRESCITA, COME LO SPIEGA?

Stando agli ultimi dati della ricerca condotta dall'Osservatorio NetComm Suisse, il commercio elettronico è in continua crescita ovunque. Nel nostro paese lo shopping sul web riguarda il 90% della popolazione connessa, ossia 4,8 milioni di persone. Gli svizzeri hanno acquistato prodotti e servizi per un valore di oltre 11,9 miliardi di franchi svizzeri negli ultimi 12 mesi. Il 6% di crescita annuale è dovuta soprattutto a fattori come: la possibilità di accedere ai prodotti 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, ricevere la merce comodamente a casa, accedere a una gamma di prodotti ampia ed internazionale. Nell'ultimo anno in Svizzera la spesa media annua è stata di 2'491 franchi svizzeri e siamo certi che, negli anni a venire, la cifra aumenterà ancora di più.

QUAL È IL RAPPORTO TRA E-COMMERCE E SOCIAL MEDIA?

Negli ultimi quattro anni gli acquisti online tramite cellulare sono aumentati del 25%. Infatti, nel 2017, 3,5 milioni di individui hanno utilizzato tablet e smartphone per fare un acquisto in mobilità. I social network aiutano molto a coinvolgere i clienti e infatti, sempre secondo la nostra ricerca, l'89% degli utenti online utilizza almeno uno dei social media disponibili per fare scelte di acquisto. Ciò che conta di più sono le abitudini social di molti utenti: infatti il 32% dei compratori segue i marchi sui social media e il 13% ne condivide i contenuti. Tali abitudini possono essere sfruttate in modo redditizio per coinvolgere il cliente. I social media permettono di monitorare e usare informazioni su gusti, preferenze e comportamenti di acquisto per capire in che modo attuare le migliori azioni commerciali, anche offline. Curiosità: nel 2016 c'è stata una leggera contrazione negli utenti Facebook (che rimane comunque il social più popolare) a favore di altri social media, in particolar modo Instagram.

QUALI SONO I MOTIVI CHE FRENANO I CONSUMATORI AD ACQUISTARE ONLINE?

Se un tempo le paure legate agli acquisti online erano molto alte, oggi diventano sempre minori grazie soprattutto ai fattori che aiutano il consumatore a fidarsi di ciò che sta acquistando. Molte persone possono avere timore di non vedere recapitato a casa il prodotto acquistato oppure di ricevere un prodotto danneggiato o difettoso. Un altro motivo che frena l'acquisto online è sicuramente la paura di pagare con la carta di credito e dell'immissione di dati sensibili in un sito internet. La Svizzera però è caratterizzata dal cosiddetto Swiss Factor (fattore svizzero) che racchiude un insieme di valori positivi che i compratori online di tutto il mondo associano al nostro paese. L'alta qualità dei prodotti, la sicurezza dei pagamenti, l'affidabilità e puntualità nelle consegne rendono la Confederazione uno dei paesi dai quali si acquista con maggior tranquillità. Come Associazione nazionale dell'e-commerce, ci stiamo muovendo per la creazione di un sigillo di qualità che permetta al commerciante svizzero di mostrare e certificare la serietà della propria azienda e al compratore di essere sicuro di acquistare da un rivenditore altamente affidabile.

QUALI SONO LE CONSEGUENZE DEL COMMERCIO ELETTRONICO SUL MERCATO DEL LAVORO?

Ogni volta che un imprenditore decide di investire nella «vendita online» crea posti di lavoro sia nella propria azienda, sia tra le aziende fornitrici di servizi. Tipicamente, prima di lanciare un progetto e-commerce, le aziende assumono o riqualificano una o due persone interne che saranno responsabili del canale di vendita

online. Il neo assunto «e-commerce manager» lavorerà poi nei primi mesi per identificare fornitori adatti e per firmare contratti di lavoro con consulenti fiscali, legali, sviluppatori del sito web, operatori logistici, data center, agenzie di marketing, payment service providers e banche. Ognuna di queste aziende genera posti di lavoro, quasi sempre in Svizzera, e non solo lavori iper qualificati. Basti pensare come l'e-commerce faccia crescere la necessità di magazzinieri o operatori del customer

service, dando così ampio spazio di impiego a lavoratori con le più disparate qualifiche professionali. Certo è che, in Ticino, abbiamo una forte carenza di figure qualificate, e per questo molti dei nostri associati in Cantone lamentano il bisogno di maggiore formazione digitale nella manodopera locale.

COSA DOBBIAMO ASPETTARCI PER IL FUTURO?

Negli Stati Uniti Amazon e Google hanno già lanciato le nuove tecnologie di «Voice Commerce». Si tratta di software e hardware che permetteranno alle persone di fare acquisti online semplicemente parlando. Questo permetterà a persone che sono impegnate in attività manuali o che non possono utilizzare gli arti di essere più autonome nell'interazione online, servendosi unicamente della voce. La stessa

tecnologia inoltre sta entrando in dispositivi come frigoriferi, macchine del caffè o automobili, dando la possibilità, ad esempio a frigoriferi, di ordinare e riordinare la spesa sulla base dei prodotti scaduti o della ricetta che si vuole cucinare la sera. Per il futuro dobbiamo aspettarci tantissime novità e per questo NetComm Suisse oltre che di vendita online parlerà sempre più di innovazione.

OGNUNO DI VOI
SI RICORDI CHE IL
CONSUMATORE
È VOSTRA MAMMA,
VOSTRA SORELLA,
VOSTRA MOGLIE.
PUÒ LICENZIARCI
TUTTI CON LE
SUE SCELTE!

— SAM WALTON,
FONDATORE DI WALMART

Carlo Terreni è co-fondatore e direttore generale dell'Associazione NetComm Suisse

Dall'agosto 2012 è a capo dell'Osservatorio NetComm Suisse e lavora con passione e determinazione alla creazione di un osservatorio permanente sul commercio elettronico, in collaborazione con PostFinance e Accenture. Ha conseguito due master in marketing e vendita presso la Copenhagen Business School e l'Università Bocconi e ha ottenuto il diploma di liceale presso la Lasswade High School in Scozia. Il suo obiettivo è quello di fornire gratuitamente dati quantitativi strategici sul commercio elettronico alla comunità svizzera del commercio online per aiutare i decisori a sfruttare il potenziale del mercato online svizzero ed europeo.

L'associazione NetComm Suisse si occupa di unire le voci della comunità e-Commerce in Svizzera, avvicinando i Merchant e i Digital Service Provider tramite la creazione di contatti e promuovendo lo sviluppo nazionale e globale del commercio elettronico. Lo scopo di NetComm Suisse è tutelare i rivenditori e aiutarli a crescere, garantendo loro l'accesso alle migliori prestazioni di servizio e a corsi di formazione e consulenze di qualità.



foto Digital Flow

Parità di diritti: la situazione oggi e le nuove sfide di domani

di Paola Merlini, avvocato

Lo scorso 29 agosto *Inclusion Handicap*, l'associazione mantello che raggruppa 25 enti (tra cui *inclusion andicap ticino*) che operano a favore delle persone con disabilità, hanno consegnato al Comitato competente ONU un rapporto alternativo¹ che analizza l'applicazione della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (CDPD) in Svizzera.

Il rapporto alternativo

Questo importante studio è il risultato dell'analisi dell'applicazione della CDPD da parte di un gruppo di lavoro interdisciplinare, delle esperienze scaturite dall'attività di *Inclusion Handicap*, da esperti, da dati e opinioni sul tema espressi dai diretti interessati.

Ratificare la CDPD significa agire in modo da garantire alle persone con disabilità una vita indipendente e l'inclusione nella comunità, la protezione contro svantaggi e discriminazioni nonché un livello di vita adeguato.

La Svizzera ha ratificato la Convenzione il 15 aprile 2014 e si è quindi impegnata a livello internazionale a riconoscere il diritto di ogni persona con disabilità a vivere nella comunità con le stesse libertà di scelta delle altre persone. Ciò significa anche dotarsi di tutti gli strumenti necessari per garantire tali diritti.

La situazione oggi

Dalle esperienze di vita risulta però che, ad oggi, l'inclusione sociale non è ancora raggiunta. Inoltre sono state riscontrate lacune legislative e un'incompleta applicazione della CDPD.

La Svizzera non ha ancora adottato una politica e una strategia globale che permettano un'applicazione coordinata e coerente della Convenzione a livello federale, cantonale e comunale.

Questi ed altri aspetti non sono stati affrontati nel primo rapporto che la Svizzera ha presentato al Comitato ONU competente il 29 giugno 2016. Il documento è stato

redatto senza la cooperazione delle persone con disabilità e delle loro organizzazioni, le quali hanno avuto unicamente la possibilità di redigere una sintesi critica in allegato al rapporto statale.

Di conseguenza, il 29 agosto 2017, *Inclusion Handicap*, quale ente mantello riconosciuto dal Consiglio federale come interlocutore principale, ha deciso di redigere e consegnare un rapporto alternativo indicante in modo

specifico in quali ambiti e in che modo la parità non è ancora garantita.

Le sfide di domani

Nel rapporto alternativo è stato ripreso ogni singolo articolo della Convenzione, indicando i limiti e gli ostacoli riscontrati nella loro applicazione a livello nazionale, confrontando l'opinione espressa dalla Confederazione e avanzando delle rivendicazioni atte a garantire l'applicazione della CDPD.

A livello organizzativo si chiede:

- alla Confederazione di adottare un piano concreto a livello nazionale, coordinato con Cantoni e Comuni, di messa in atto della CDPD, nonché un monitoraggio costante della messa in pratica delle norme;
- ad ogni livello la messa in pratica sistematica della CDPD nelle procedure legislative;
- a livello cantonale e comunale la presenza di interlocutori incaricati dell'applicazione della CDPD;
- ai tribunali l'applicazione diretta della CDPD;
- ad ognuno l'utilizzo di una terminologia compatibile con la CDPD.

Va poi ricordato che alla data odierna la Svizzera non ha ancora ratificato il «Protocollo opzionale» alla CDPD che permetterebbe ai singoli di adire il Comitato dei diritti delle persone con disabilità per garantire la verifica dell'applicazione della Convenzione in caso di mancata o non corretta applicazione della stessa.

Si chiede quindi di ratificare al più presto il «Protocollo opzionale».

Per quanto concerne i singoli diritti sono in particolare state rilevate le necessità di:

- avere un'offerta formativa inclusiva ad ogni livello;
- ulteriormente promuovere l'accesso al lavoro delle persone con disabilità;
- garantire l'accessibilità alle costruzioni, installazioni e prestazioni attraverso l'applicazione di direttive legali e con un controllo sistematico da parte di esperti;
- assicurare una vita autonoma con la messa a disposizione degli strumenti, strutture, sostegni necessari;
- coordinare gli aiuti sociali;
- permettere a tutti di partecipare alla vita politica garantendo l'accessibilità del materiale di voto, la possibilità di esprimere il voto, l'accesso alle informazioni;
- migliorare l'accessibilità alla giustizia, eliminando barriere architettoniche, garantendo la comunicazione e creando procedure giudiziarie atte a far valere le disparità di trattamento;
- migliorare le garanzie (procedurali, di rappresentanza, da parte di specialisti) in caso di privazione della libertà.

Dopo aver dimostrato puntualmente le difficoltà che ancora incontrano nella vita quotidiana le persone con disabilità e dopo le molteplici proposte di intervento e/o

correttivi atti a raggiungere la parità di diritti... diamo spazio all'azione!

¹ Il documento integrale è disponibile in tedesco e in francese e può essere scaricato gratuitamente dal sito internet di *Inclusion Handicap* (www.inclusion-handicap.ch)

Inclusion Handicap è la voce congiunta di circa 1,8 milioni di persone con disabilità in Svizzera. L'associazione mantello delle organizzazioni delle persone con disabilità si impegna a favore dell'inclusione e del rispetto dei diritti e della dignità di tutte le persone con disabilità. *Inclusion Handicap* raggruppa 25 associazioni e organizzazioni d'aiuto privato nazionali di tutte le regioni linguistiche, rappresenta gli interessi delle persone con disabilità e offre loro consulenza giuridica.

inclusion andicap ticino è rappresentata a livello nazionale da *Inclusion Handicap*. Ciò però non significa essere una «sezione» dell'associazione mantello. Il nostro ente è indipendente e opera a favore delle persone con disabilità in Ticino.



VINI
CHE RACCONTANO
LA STORIA
DELLA LORO TERRA



Via Linoleum 11, 6512 Giubiasco
Tel. +41 91 857 25 31
info@cagivini.ch – www.cagivini.ch

Anche le persone con disabilità invecchiano

di Michele Egloff e Rita Pezzati

L'invecchiamento della popolazione e l'aumento della speranza di vita interessano anche le persone con disabilità e i loro familiari. Nelle dimensioni attuali si tratta di fenomeni inediti multidimensionali (con risvolti sanitari, psicologici, familiari e sociali, infrastrutturali ed economici) che richiedono una riflessione approfondita e condivisa allo scopo di trovare le risposte migliori per garantire il benessere e l'accompagnamento di queste persone. Il Centro competenze anziani della SUPSI è stato incaricato dal Gruppo operativo 7 dell'Ufficio cantonale degli invalidi di realizzare una fotografia della situazione odierna nel Cantone Ticino dalla quale poter trarre indicazioni operative sia per rispondere ai bisogni della pianificazione cantonale, sia per impostare, in un secondo tempo, una ricerca longitudinale che renda conto dei cicli di vita. In questo articolo sono presentati i risultati principali del rapporto di ricerca (Egloff & Pezzati, 2016).

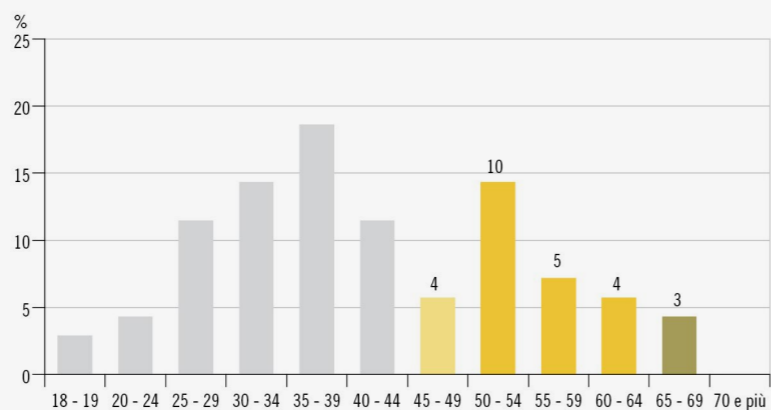
Il fenomeno in cifre

A fine 2013, 1'605 persone con disabilità fruivano delle strutture preposte dalla Legge cantonale per l'integrazione sociale e professionale degli invalidi (LISPI) per garantire loro alloggio e attività diurne. Si tratta di un numero di persone inferiore all'1% della popolazione residente permanente, ma nel corso del prossimo decennio si assisterà a un aumento importante dell'utenza di 65 anni e più, che attualmente si cifra attorno alle 60 unità. Nei prossimi 15 anni, infatti, giungeranno all'età pensionabile altri 430 utenti delle strutture LISPI,¹ di cui circa 150 beneficiano già ora di un Assegno per grandi invalidi di grado medio-grave. Più della metà delle persone recensite nel 2013 (855) frequentava dei laboratori. Si tratta di persone che necessitano di riabilitazione sia professionale sia sociale in un contesto protetto e comunitario. L'intervento si realizza essenzialmente tramite lo svolgimento di attività lavorative mirate al conseguimento dei requisiti per l'inserimento nel sistema produttivo. In genere chi frequenta i laboratori è abbastanza giovane, solo una persona su sette ha più di 55 anni. Il problema dell'invecchiamento degli utenti dei laboratori concerne attualmente persone che, per la prima volta dalla creazione di queste strutture, raggiungono l'età della pensione. Una buona decina di esse vivono in Case senza occupazione (foyer), soluzioni abitative pensate per coloro che esercitano un'attività

diurna esterna [F. 1]. Ciò significa che al momento del pensionamento, oltre a perdere il lavoro in laboratorio, queste persone devono trovare un nuovo alloggio. Nello studio sono presentati i progetti pionieristici della Fondazione Diamante, ente maggiormente confrontato con questa nuova situazione: un primo progetto, inizialmente molto promettente, prevedeva il mantenimento degli utenti in foyer oltre i 65 anni.

Un secondo progetto, elaborato dopo aver constatato che il peggioramento delle condizioni di salute metteva in pericolo il funzionamento del foyer stesso, con gravi conse-

F. 1 Utenti residenti in Case senza occupazione, occupati in Laboratori, in %, secondo l'età quinquennale, al 31.12.2013



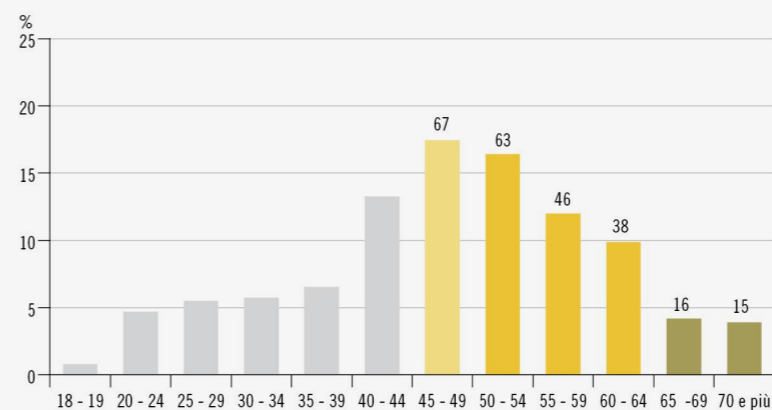
Fonte: Ufficio degli invalidi / Elaborazione: SUPSI-DEASS (CCA).

guenze per l'insieme degli utenti, mira al trasferimento degli utenti disabili ultrasessantacinquenni in case per anziani. L'obiettivo del progetto è di sviluppare una casa per anziani inclusiva che tenga conto dei bisogni particolari delle persone con disabilità in modo da avere una ricaduta benefica per l'insieme degli ospiti.

L'altra fetta importante dell'utenza delle strutture LISPI, circa 500 persone, beneficia delle prestazioni delle Case con occupazione, strutture residenziali per disabili fisici, psichici, mentali, sensoriali e da dipendenza, parzialmente o totalmente non autosufficienti, che manifestano un bisogno di cura, assistenza, accompagnamento e sorveglianza in un contesto protetto e comunitario. L'intervento si realizza attraverso misure assistenziali, educative, sanitarie, terapeutiche e incentivi a sostegno di attività occupazionali individuali e/o di gruppo. Esso verte inoltre sulla promozione della vita di relazione, con particolare attenzione all'integrazione sociale della persona disabile. Quattro quinti dell'utenza vive in inter-

nato. Attualmente, circa due terzi degli utenti residenti nelle Case con occupazione hanno già compiuto i 45 anni [F. 2]. La struttura per età di questo tipo di istituti è destinata a sbilanciarsi ancora di più, e in modo rapido, verso la vecchiaia, ciò che implica un ripensamento di fondo della loro missione. I dati recensiti a fine 2013 indicano che l'utenza ultrasessantacinquenne in questo tipo di strutture potrebbe presto triplicare, passando da 30 a 70 persone circa entro fine 2018, fino a superare le 100 unità entro il 2023. Nello studio si approfondisce il caso dell'Istituto Miralago di Brissago, di proprietà della Fondazione Rinaldi. Da qualche anno la direzione ha coinvolto l'intero personale nella riflessione sull'invecchiamento dell'utenza e sulle sue implicazioni sull'evoluzione della struttura stessa, da istituto psico-pedagogico a centro medico-sanitario, senza dimenticare la necessità di ampliare gli edifici e ristrutturarne gli spazi per essere pronti ad accogliere quegli utenti che oggi dormono ancora presso familiari, ma che sempre più rimangono in istituto sia la notte sia durante il fine settimana.

F. 2 Utenti residenti in Case con occupazione, in %, secondo l'età quinquennale, al 31.12.2013



Fonte: Ufficio degli invalidi / Elaborazione: SUPSI-DEASS (CCA).

La rete familiare

La mappatura della rete familiare degli utenti più anziani delle strutture LISPI (50 anni e più) ha messo in evidenza che la metà di essi hanno già perso entrambi i genitori e che per più di un utente su sei, qualora la struttura avesse bisogno di una persona di riferimento, questa non rientra verosimilmente nella cerchia familiare stretta. Spesso la persona di riferimento è un curatore, anche nel caso in cui si sa che almeno un genitore è ancora in vita. In molti casi è la struttura stessa, verosimilmente nel ruolo della direzione, ad essere anche rappresentante legale dell'utente.

I risultati dello studio rivelano quindi quanto sia importante per le famiglie affrontare francamente e senza tabù la tematica del «dopo di noi» ben prima dell'età della pensione dei genitori. La probabilità che questi siano ancora in vita quando i propri figli con disabilità avranno più di 50 anni non sembra infatti essere elevata.

Le sfide

Il fenomeno dell'invecchiamento delle persone con disabilità è ancora abbastanza sconosciuto e anche la letteratura e la ricerca in questo ambito appaiono tutt'altro che consolidate. Diventa quindi utile immaginare di intervenire in modo flessibile e sperimentale, in modo da continuare a monitorare il fenomeno, preparandosi e adeguandosi alle situazioni emergenti e alle eventuali emergenze. Di seguito, in accordo con la letteratura scientifica consultata, si elencano quattro possibili obiettivi da perseguire: 1) conoscere e riconoscere (socialmente) il fenomeno dell'invecchiamento nella persona con disabilità; 2) garantire la continuità identitaria, progettuale, della persona con disabilità; 3) preparare la persona con disabilità e il suo entourage al pensionamento; 4) garantire un adeguato accompagnamento in fine vita, il sostegno necessario nella perdita dei caregiver e nei lutti dovuti a separazioni conseguenti a cambiamenti relazionali, sociali e ambientali.

Ambiti e strumenti d'intervento

La formazione degli educatori, degli operatori socio-sanitari e dei familiari è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi esposti. Un'attenzione particolare dovrà essere posta nell'adeguamento delle strutture. Saranno pure necessari adeguamenti legislativi, in particolare per quanto riguarda le modalità di finanziamento tanto alle persone che alle strutture.

Gli interventi dovranno considerare i luoghi di vita, ma anche i familiari e le figure professionali. I genitori devono essere sostenuti nel loro invecchiamento e nel relativo cambio di ruolo che ne consegue. Fratelli e sorelle devono invece essere sostenuti nella gestione delle crescenti nuove aspettative nei loro confronti. Infine, agli operatori che lavorano nell'ambito dell'invecchiamento delle persone con disabilità bisogna garantire la necessaria conoscenza, le competenze adeguate e un aggiornamento professionale.

In conclusione, tra le raccomandazioni scaturite dallo studio si propone la creazione di una «piattaforma ad hoc» – una comunità composta da tutti gli attori coinvolti (enti, istituti, figure professionali e i loro formatori, familiari e, nella misura del possibile, le persone con disabilità stesse) – quale strumento della politica cantonale: un dispositivo di analisi, di formazione, di comunicazione, condivisione e di riflessione che dovrebbe dare una marcia in più alla crescita del settore.

¹ I tipi di strutture LISPI presi in considerazione nel presente studio sono innanzitutto le case con occupazione (CCO), le case senza occupazione (CSO), gli appartamenti protetti (AP), i centri diurni (CD) e i laboratori (LABO). Per la loro descrizione esaustiva in termini di servizi e prestazioni si rimanda alla parte «Invalidi» del «Catalogo dei servizi e delle prestazioni» della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie, Dipartimento socialità e sanità (DASF, s.d.-a).

(Fonte: dati-statistiche e società, ottobre 2017.)

Alla Stazione Sul binario giusto. Con noi.

di Graziella De Nando

Nel mese di maggio del lontano 2001 la stazione ferroviaria di Giubiasco è stata riaperta al pubblico con il motto «Sul binario giusto. Con noi.» grazie all'intraprendente e, possiamo ora dire, lungimirante iniziativa della FTIA - Federazione Ticinese Integrazione Andicap, oggi *inclusione andicap ticino*.

Per decisione delle Ferrovie Federali Svizzere (FFS), la stazione di Giubiasco era stata chiusa come tante altre piccole/medie stazioni in tutta la Svizzera.

inclusione andicap ticino, incoraggiata e sostenuta dal Municipio di Giubiasco e dalle stesse FFS, ha potuto riaprire la stazione quale centro di formazione per persone al beneficio di provvedimenti formativi dell'Assicurazione Invalidità (AI), offrendo alla clientela i servizi di uno sportello FFS e di uno sportello «fuori orario» per il Comune di Giubiasco.

A oltre 15 anni di distanza i risultati commerciali e formativi confermano che lo slogan «Sul binario giusto. Con noi.» è più che mai azzeccato e questo per tutte le parti coinvolte.

Il progetto Alla Stazione ha permesso negli anni a tante persone in formazione di apprendere nuove competenze professionali, sociali, personali e metodologiche, svolgendo interessanti attività commerciali a stretto contatto con una variegata clientela.

Il confronto continuo con la clientela permette infatti di valorizzare la persona in formazione e di migliorare in modo importante la sua inclusione nella società.

Ancora oggi il quartiere di Giubiasco dispone, grazie al mandato conferito al nostro ente, di uno sportello di quartiere «fuori orario» pratico, semplice e con ampi orari di apertura che si dimostra molto apprezzato dai domiciliati in zona.

Le Ferrovie Federali Svizzere dispongono invece di un

importante punto di informazione in grado di fornire consulenze professionali e mirate alle esigenze del singolo cliente.

La clientela dimostra di apprezzare la competenza, la cortesia e la disponibilità del team operante Alla Stazione: clientela che, anche per questi motivi, aumenta di anno in anno.

Novità a partire dal 2018

Era il mese di settembre del 2016 quando le FFS, improvvisamente, annunciarono la disdetta dei contratti e la chiusura di 52 punti vendita di biglietti gestiti da terzi in tutta la Svizzera. Questa misura di risanamento toccava ovviamente anche il nostro sportello di Giubiasco. La volontà comune di portare avanti progetti inclusivi nell'ambito della formazione ci ha però permesso di trovare un accordo con le Ferrovie Federali Svizzere per la messa in esercizio di uno sportello di consulenza e vendita presso la stazione di Bellinzona.

Allo sportello di Bellinzona saremo in grado di offrire alla clientela, oltre alla vendita di abbonamenti e titoli di trasporto, una consulenza approfondita in ambito trasporti pubblici.

La clientela abituale continuerà comunque ad essere seguita a Giubiasco, dove manterremo uno sportello informativo per la consulenza sui trasporti regionali (bus/treno) e uno sportello comunale fuori orario per i residenti del quartiere.

Questa soluzione consente il mantenimento di tutti i posti di formazione e di lavoro attualmente da noi offerti.

Riapertura al pubblico dello sportello della stazione di Giubiasco grazie ad un'iniziativa della FTIA (oggi *inclusione andicap ticino*), incoraggiata e sostenuta dal Municipio di Giubiasco e dalle stesse FFS.

2001

Nasce il servizio Swisstrotter, il sistema per la prenotazione e la gestione delle Carte Giornaliere del Comune (www.swisstrotter.ch). Inizia la collaborazione in ambito formativo con le FFS per la partecipazione ai corsi di Formazione FFS per i nostri apprendisti.

2006

Personale

2001



coordinatore responsabile

formatori professionali
e collaboratori

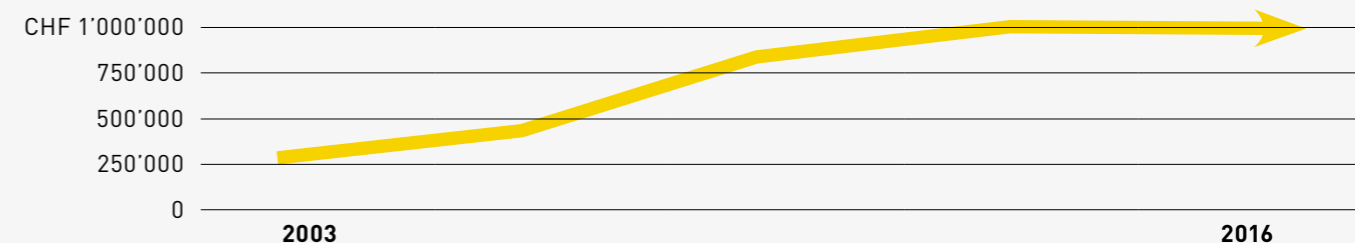
persone in formazione

2017



Cifra d'affari

Dall'apertura le cifre di vendita sono pressoché quadruplicate!



Lo spazio espositivo presso la stazione di Giubiasco

L'area espositiva consiste in sei pareti attrezzate, che offrono un'area complessiva di ca. 35 m². Proponiamo anche soluzioni mirate che consentono un ampliamento interessante della superficie espositiva. Grazie ai nostri mezzi informatici, è inoltre anche possibile proporre esperienze multimediali. Alla Stazione mette a disposizione i suoi locali ad espositori pubblici e privati. Opere artistiche, iniziative di sensibilizzazione, azioni promozionali non passeranno certo inosservate, grazie al movimento delle persone ed alla disposizione dei locali che metteranno in buona luce le sue proposte. Alla Stazione ha già organizzato esposizioni fotografiche, mostre di quadri, eventi promozionali ed azioni di sensibilizzazione.

Le nostre mostre

- 2001 *Abbassa la tua radio per favor*, Associazione Ticinese Deboli di Udito
- 2002 *Obiettivo sugli uccelli*, Società Ornitologica di Locarno e dintorni
- 2006 *Sul binario giusto. Con noi.* - FTIA per i 5 anni dall'apertura
- 2014 *Little Free Library*, casetta scambio libri usati, Comune di Giubiasco
- 2016 *Alberi tematici*, opere dei ragazzi delle scuole elementari di Giubiasco, in seguito all'ottenimento, da parte del Comune, del marchio «Città dell'energia».
- 2017 *Emozioni nel Blu*, mostra fotografica itinerante, asi - autismo svizzera italiana

Per maggiori informazioni contattare: allastazione@inclusione-andicap-ticino.ch

Buon compleanno! Per i 10 anni è stato organizzato un evento aperto alla popolazione presso il Mercato Coperto di Giubiasco. Diverse sono state le iniziative: i bambini della scuola elementare hanno creato dei bellissimi arazzi, i ragazzi delle scuole medie hanno visitato la sede alla stazione e compreso le attività svolte dalle nostre persone in formazione, ai pendolari è stato offerto un cioccolatino e un volantino di presentazione e per i senior è stato possibile visitare le Officine FFS di Bellinzona

2011



Maruska Marielli

Ex apprendista e ora formatrice professionale per *inclusione handicap* presso Alla Stazione Giubiasco e Bellinzona

Quali sono i compiti della tua funzione?

Oltre a formare apprendisti in ambito commerciale e del trasporto pubblico, mi occupo di gestire la clientela dei nostri sportelli FFS, comunale e *inclusione handicap* ticino.

Descrivici una competenza professionale indispensabile per la tua funzione attuale. Perché è così importante?

Sicuramente tutte le competenze datemi dall'esame professionale «servizio alla clientela vendita» delle FFS SA, poiché ho potuto ricevere un attestato delle FFS pur non essendo uno loro apprendista. Grazie al duro lavoro mio e del formatore che ha lavorato con me, anche per far cadere quelle barriere che avevo messo come persona, ancora oggi raccolgo i frutti di questo percorso. Mi piace credere di poter fare lo stesso con gli apprendisti che adesso sto io pian piano formando.

Descrivici una competenza personale indispensabile per la tua funzione odierna. Perché è così importante?

Il fatto di essere sempre me stessa, di mai credere di essere «arrivata» e di continuare a lavorare sulla mia persona. Perché solo cercando di essere una persona migliore posso aiutare gli apprendisti a migliorarsi pur rimanendo consapevoli dei propri limiti reali.

Senza apprendistato di impiegata di commercio presso il nostro ente, saresti stata assunta nel tuo ruolo attuale?

Probabilmente no, avere delle conoscenze professionali nel trasporto pubblico e una reale conoscenza di un'associazione attiva nel sociale non è un abbinamento che si può imparare ovunque. Spesso è necessario dover scegliere: o si è portati a lavorare nel sociale o si hanno le conoscenze del trasporto pubblico.

L'apprendistato presso il nostro ente ti ha fornito le basi giuste? Ti senti sicura nel tuo ruolo attuale?

Sì perché mi sono state date delle basi solide da apprendista sia sul piano professionale che personale.

Quando si parla di compensazione degli svantaggi in ambito formativo professionale, a cosa pensi?

Penso alla nostra realtà formativa: qui abbiamo solo persone con problemi di salute e lavoriamo quotidianamente per aiutarli a compensare le loro difficoltà con i loro punti forti. Posso fare il mio esempio: non ho l'avambraccio destro e da apprendista al lavoro mi hanno insegnato la tecnica per scrivere alla cieca con una mano sola. A volte ci sono delle difficoltà reali per fare dei lavori, ma altre volte le difficoltà vengono viste da chi è «sano». Per questo motivo cerchiamo sempre di valorizzare i punti forti e limitare/annullare quelli deboli.



Sirtan Sarti

Ex apprendista, ora assunto in qualità di collaboratore presso le FFS

Quali sono i compiti della tua funzione?

Sono un collaboratore FFS e il mio compito è quello di rispondere al telefono per dare indicazioni sugli orari ferroviari e prenotare biglietti per i clienti presso il contact center FFS a Briga.

Descrivici una competenza professionale indispensabile per la tua

funzione odierna. Perché è così importante?
La conoscenza di tutto ciò che è inerente ai prodotti e servizi delle Ferrovie Federali Svizzere. Indispensabile per poter

dare precise informazioni ai clienti.

La flessibilità, necessaria in un lavoro con orari variabili.

Senza apprendistato di impiegato di commercio presso il nostro ente, saresti stato assunto nel tuo ruolo attuale?

Senza le competenze apprese presso Alla Stazione non avrei potuto intraprendere un percorso professionale come quello attuale.

L'apprendistato presso il nostro ente ti ha fornito le basi giuste? Ti senti sicuro nel tuo ruolo attuale?

Al momento sono ancora in prova presso il nuovo datore di lavoro. Grazie però alle competenze acquisite dovrei poter essere in grado di offrire un buon servizio al meglio delle mie capacità.

Quando si parla di compensazione degli svantaggi in ambito formativo professionale, a cosa pensi?

Penso che in ambito formativo, come nel mio caso, la compensazione mi ha aiutato a trovare una nuova strada che spero mi dia anche una sicurezza per il mio futuro lavorativo.

Intervista a Joseph Böni, ex responsabile vendita FFS Bellinzona

COME HA CONOSCIUTO INCLUSIONE HANDICAP TICINO (EX FTIA)?

Quando venne chiuso lo sportello FFS a Giubiasco è subentrata FTIA a fornire le prestazioni del servizio vendita a favore della popolazione di Giubiasco. Da allora il team degli apprendisti e i loro coach hanno fornito una prestazione molto apprezzata dalla clientela per la loro competenza e per la loro cortesia. Come responsabile FFS dell'agenzia di Giubiasco ho seguito da vicino l'evoluzione e la crescita del progetto.

NEL SUO RUOLO HA AVUTO MODO DI SEGUIRE IN STAGE

DELLE PERSONE IN FORMAZIONE PROVENIENTI DA INCLUSIONE HANDICAP TICINO? SE SÌ, CHE ESPERIENZA È STATA?

Di comune accordo con la direzione di *inclusione handicap ticino* (ex FTIA) e il capo-regione vendita FFS Ticino, signor Markus Scherrer, abbiamo deciso di aprire le porte alla formazione di stagisti del vostro ente Alla Stazione di Bellinzona. L'esperienza si è conclusa con grande soddisfazione per ambedue le parti e anche per la clientela. Siamo stati impressionati della grinta e della volontà degli stagisti di avventurarsi in una stazione grande con un'offerta molto ampia. Gli stagisti hanno dimostrato subito la capacità di adattarsi ai nuovi compiti e alle nuove esigenze della clientela. L'arricchimento professionale ha aggiunto un grande valore alla loro formazione e aumentato la loro autostima.

RISPETTO AD ALTRI STAGISTI, LA PERSONA IN FORMAZIONE PROVENIENTE DA INCLUSIONE HANDICAP TICINO HA RICHIESTO DELLE ATTENZIONI PARTICOLARI?

Devo riconoscere che gli stagisti hanno già portato un buon bagaglio di grande valore e esperienze acquisite precedentemente a Giubiasco, tutto grazie ai loro formatori in loco. Il mio ruolo di coach si focalizzava sull'accompagnamento nella fase introduttiva, spiegando i nuovi processi e la conoscenza dei nuovi prodotti da offrire alla clientela. L'accompagnamento era facilitato grazie all'entusiasmo, alla grande motivazione e alla gioia degli stagisti di mettersi alla prova in questa grande sfida. L'esperienza è stata un grande successo per tutti.

SECONDO LEI IL CLIENTE ALLO SPORTELLLO SI È RESO CONTO CHE ERA SERVITO DA UNA PERSONA CON HANDICAP? QUESTO POTEVA METTERLO A DISAGIO?

Nessuno nasce maestro, ma maestri si diventa. Le persone in formazione sono identificate con una targhetta e facilmente riconoscibili dai clienti come stagisti/apprendisti. Così il cliente è consapevole che si tratta di una persona in formazione. Ad ogni richiesta si trovava la soluzione per esaudire il desiderio del cliente. Questo grazie anche all'appoggio dei colleghi del team FFS che si

sono impegnati per garantire il supporto e la consulenza. Oserei dire che non si sono verificate situazioni di vero disagio. Mettersi alla prova e confrontarsi con la realtà quotidiana era la sfida maggiore.

COME HA VALUTATO LA PREPARAZIONE TECNICA DELLA PERSONA IN FORMAZIONE CHE HA CONOSCIUTO?

Le persone in formazione presso l'allora FTIA, come gli apprendisti delle FFS-Login, svolgono una formazione professionale riconosciuta a livello nazionale. Sotto questo aspetto non ci sono grandi differenze nella preparazione. Il tutto nasce dalla volontà del singolo di prepararsi per essere competitivo sul mercato del lavoro. Tant'è vero che i ragazzi in formazione con un handicap devono affrontare una sfida maggiore e, a mio modo di vedere, lo fanno con grinta e entusiasmo, sapendo che per loro è molto più difficile integrarsi in un posto di lavoro di lunga durata.

DA GENNAIO 2018 SAREMO PRESSO LO SPORTELLLO DI BELLINZONA CON UNA POSTAZIONE TUTTA NOSTRA.

COME VEDE QUESTO PROGETTO?

Grazie alle esperienze vissute precedentemente e ad un dialogo costruttivo si è arrivati ad un accordo di collaborazione fra i partner FFS Distribuzione e Servizi e *inclusione handicap ticino*. Apprezzo molto il senso di responsabilità sociale e morale dimostrato dalle FFS nei confronti delle persone disagiate per garantire anche a loro un futuro. Dal 4 gennaio 2018 l'offerta di consulenza a favore dei clienti sarà agevolata grazie a due postazioni di lavoro in più nel centro vendita a Bellinzona. Gli apprendisti di *inclusione handicap ticino* godono di formatori esperti che li accompagnano durante la loro formazione. La clientela apprenderà quindi di un'offerta più ampia nella consulenza per l'utilizzo degli strumenti digitali per l'acquisto dei loro titoli di viaggio. Già oggi più dell'80% degli utenti sfrutta i canali elettronici per l'acquisto. Una vera situazione win-win. Sono convinto che i clienti apprezzano e riconoscono il valore aggiunto offerto dalle FFS e *inclusione handicap ticino*. Faccio i miei migliori auguri al capo gruppo formazione Alla Stazione di *inclusione handicap ticino*, signor Nicola Leoni, e al responsabile del centro vendita e consulenza, signor Tiziano Vezzoli, per una buona riuscita del progetto. Insieme per riuscire.

Joseph Böni,
classe 1952, dapprima responsabile FFS dell'agenzia di Giubiasco e in seguito responsabile vendita FFS Bellinzona. Attualmente è felicemente pensionato. Ha giocato un ruolo fondamentale nell'avvio del progetto Alla Stazione di Giubiasco.



Le FFS comunicano la chiusura di tutte le agenzie terze a partire dal 2018.

2016

Alla Stazione non chiude, bensì raddoppia! Siamo in viaggio verso la stazione di Bellinzona. Veniteci a trovare da gennaio 2018.

2017

Klosters... what else?

di Tessa Beer



Foto di gruppo dei partecipanti presenti a Klosters.

Nel 2017 il corso di sci di Klosters è stato baciato dal sole e condito da belle e comode novità come la nuovissima seggiovia a sei posti con i sedili riscaldati! Pure i mitici fondisti hanno potuto approfittare delle condizioni meteo ottimali e di una perfetta preparazione delle piste a Davos: il programma settimanale non ha quindi subito cambiamenti.

Questi e altri bellissimi ricordi come il karaoke e la serata spagnola a base di paella fanno nascere sorrisi e la voglia di ripartire. Il motore è già caldo e siamo pronti per rimettere gli sci ai piedi. Una nuova e sorprendente stagione invernale verrà inaugurata a Savognin dal 15 al 17 dicembre 2017.



CALENDARIO INVERNO 2017

ATTIVITÀ ANDICAP MENTALE

10 -16.03 marzo /giugno	Corso cantonale di sci alpino, fondo e snow Corsi di avvicinamento al cavallo	Klosters Claro	inclusione andicap ticino ATRE - inclusione andicap ticino
--	--	-------------------	---



ENNIO FERRARI

ENNIO FERRARI SA
Via Perdaglie 1
6527 Lodrino
T. 091 863 33 55
F. 091 873 40 29
E. info@ennio-ferrari.ch
www.ennio-ferrari.ch



Non è con gli occhi che si fa sport

di Giovanna Ostinelli

Gianni Balestra è un amante dello sport e non è certo la sua cecità a limitarlo. Corsa, escursioni in montagna, ciclismo e sci di fondo: in ogni stagione trova qualcosa da fare. Sono molte le domande che nascono, dettate anche dalla curiosità, ed è nel salotto di casa che ci risponde in tutta calma.



Gianni in compagnia della sua guida che gli trasmette la giusta sicurezza.

CI SONO SPORT PIÙ O MENO INDICATI PER PERSONE CIECHE?
Nonostante io sia nato nella zona del Locarnese, l'unico richiamo che non ho mai sentito è quello dell'acqua... ho imparato a nuotare solo quando ho deciso di iscrivermi al triathlon di Locarno. Per il resto, non è con gli occhi che si fa sport, è seguendo i propri interessi che si può scegliere l'attività più appropriata.

IN BASE ALLO SPORT CHE SI SCEGLIE, CI SONO STRATEGIE O APPROCCI PARTICOLARI DA ADOTTARE?

Ci sono diversi metodi ma è più che altro un aspetto soggettivo: quel che va bene per me io lo prendo per valido in base all'esperienza fatta. Ad esempio, in montagna, io mi aggrappo ad una maniglia posta sullo zaino della mia guida che cammina davanti a me. Questo sistema per me funziona bene. Se ci sono ostacoli o passaggi più complicati, c'è sempre il bastone che mi è d'aiuto. Poi ci sono anche i campanelli che possono servire da riferimento.

QUALI CARATTERISTICHE DEVE AVERE UNA GUIDA?

L'aspetto più importante è quello della sicurezza. Mi accorgo subito se il mio accompagnatore non si sente sicuro anche senza bisogno di chiederglielo. A quel punto è difficile per entrambi perché non posso riporre in lui la mia fiducia. Al contrario, quando c'è una guida che si muove con sicurezza, l'alchimia è quasi automatica. Poi naturalmente ci sono corsi di formazione da seguire che sono molto importanti.

CHE TIPO DI RAPPORTO SI INSTAURA CON LA GUIDA CHE TI ACCOMPAGNA?

Oltre alla necessità di avere qualcuno che mi accompagna per poter praticare sport, si instaura poi un rapporto di amicizia. Ci si adatta l'uno all'altro per ritmo e disponibilità ma poi, una volta partiti, si chiacchiera di vari argomenti.

TI È MAI CAPITATO DI FARTI MALE?

Fortunatamente no, in nessuno degli sport che pratico. Devo dire però che ho smesso di andare in bicicletta anche per motivi legati al traffico. È diventato molto pericoloso muoversi sulle strade, vanno tutti di fretta e con il tandem è più difficile reagire agli imprevisti. Non era più un piacere.

ARRIVA L'INVERNO, GLI SCI SONO PRONTI?

Io pratico sci di fondo perché mi piace godermi la giornata e la compagnia. Nello sci alpino bisogna essere particolarmente attenti e concentrati sulle indicazioni fornite dalla guida, quindi non fa per me. A differenza delle escursioni in montagna, nello sci di fondo sono io davanti in modo da poter procedere al mio ritmo. La guida mi affianca solo quando ci sono delle discese, in modo che io possa aggrapparmi al bastone.

Menu invernale sfizioso: risotto alla zucca, pollo grigliato e verdure

di Elisa Pedrazzini e David Barenco, chef

RICETTA PER 4 PERSONE

INGREDIENTI

PER IL RISOTTO:
250 g di riso per risotto
1 cipolla tritata
350 g di zucca
1 C di olio d'oliva
50 g di Parmigiano grattugiato
1 dl di vino bianco
q.b. brodo vegetale

PER IL POLLO:
600 g di petto di pollo
2 C salsa tamari (salsa di soia)
o falsa salsa d'arrosto
q.b. pepe
1 rametto di rosmarino

PER LE VERDURE:
400 g di verdura di stagione (broccolo o
cavolfiore o romanesco)
1 c di olio extravergine d'oliva
1 pizzico di sale

PER LA SALSA:
1 costa di sedano
1 carota
1 cipolla
1 c di olio d'oliva
2 C di polpa di pomodoro
1 dl di vino rosso
1 C salsa tamari (salsa di soia)
o falsa salsa d'arrosto
q.b. acqua
1 c di maizena



PROCEDIMENTO

Mondare la zucca eliminando la parte esterna e tagliare la polpa a cubetti. Stufare la cipolla con poco brodo, aggiungere metà della zucca. Non appena zucca e cipolla si sono ammorbidite e il brodo è evaporato, aggiungere il riso. Fare tostare il riso qualche istante e sfumare con il vino bianco. Aggiungere il brodo gradualmente fino alla cottura al dente del riso (15-20 minuti). Mantecare con l'olio di oliva e il formaggio grattugiato. A parte, stufare in padella con un cucchiaino d'olio l'altra metà della zucca tagliata a cubetti da servire poi sopra il risotto.

Speziare il pollo con paprica, salsa tamari, pepe e rosmarino. Cuocere su una padella grigliata finché è ben cotto. Tagliare la verdura a piacere. Cuocere al vapore o in una padella antiaderente con poca acqua per 5-7 minuti, finché non risulta croccante. Condire con un filo d'olio e un pizzico di sale. Lavare e tagliare sedano, carota e cipolla a cubetti. Rosolare le verdure con l'olio a fuoco dolce. Sfumare con il vino rosso e aggiungere un cucchiaino di polpa di pomodoro e la salsa tamari. Cuocere per 15 minuti, finché le verdure risultano morbide. Frullare ed eventualmente legare con della maizena sciolta in poca acqua fredda.



Questa ricetta è gentilmente offerta da:
Fourchette verte, il marchio dell'alimentazione
equilibrata - www.fvticino.ch

IMPRESSUM
Notiziario, edizione 04 2017
La rivista ufficiale di
inclusione handicap ticino
www.inclusione-andicap-ticino.ch
info@inclusione-andicap-ticino.ch

Editore e amministrazione
inclusione handicap ticino
6512 Giubiasco

Pubblicazione
Trimestrale, 4 edizioni l'anno

Tiratura
2'100 copie (© WEMF 2017)

Direttore
Marzio Proietti

Redattrice responsabile
Sara Martinetti

Comitato di redazione
Paola Merlini, Pasquale
Mongillo, Giovanna Ostinelli,
Mirella Sartorio

**Hanno collaborato a
questo numero:**
Tessa Beer, Claudia Bianchini,
Saira Cellina, Graziella De Nando,
Michele Egloff, Rita Pezzati

Grafica e impaginazione
Nomadesigns, Nicola Piffaretti

Stampa
Procom SA, Bioggio



Distribuzione
inclusione handicap ticino, Giubiasco

Inserzioni pubblicitarie
091 850 90 90
redazione@inclusione-andicap-ticino.ch

Prossima edizione:
Numero 01/2018 - marzo
Chiusura di redazione:
16 febbraio 2018

© 2017 *inclusione handicap ticino*
Tutti i diritti sono riservati.
Nessuna parte di questa
pubblicazione può essere
riprodotta o diffusa in nessuna
forma, qualunque essa sia:
elettronica, stampata, fotocopiata,
senza l'autorizzazione scritta
da parte di *inclusione handicap ticino*.



LEI – ESSENZA DI UNA PRINCIPESSA

Un libro è un pensiero sempre apprezzato. Soprattutto se si tratta di un'opera autobiografica di una ragazza di soli 24 anni che dalla nascita convive con l'Atassia di Friedreich, una malattia genetica rara che la limita fisicamente.



Un libro scritto in modo semplice e diretto che affronta diverse tematiche: l'accettazione della propria malattia, lo sguardo degli altri e la voglia di vivere una vita piena e senza restrizioni nonostante il problema di salute.



Acquisto solidale

Parte del ricavato della vendita sarà a disposizione di *inclusione handicap ticino* per attività & progetti volti a migliorare l'inclusione sociale e professionale delle persone con disabilità in Ticino.



Acquista online

www.inclusione-andicap-ticino.ch/shop/

Sul nostro e-shop solidale è possibile comperare tanti altri prodotti sostenendo al contempo la nostra associazione.

shop@inclusione-andicap-ticino.ch

segui anche su:



Il modo più semplice per confrontare preventivi per la tua casa.

- ✓ Gratis e senza impegno
- ✓ Più tempo per le cose importanti
- ✓ Qualità garantita: solo aziende ticinesi
- ✓ Trova l'azienda ideale, al miglior prezzo

Vai su www.webcasa24.ch/preventivi, scopri tutte le categorie e realizza il tuo progetto.