

Tellis, la app che permette alle persone sorde e udenti di telefonarsi

Ideata dalla società cooperativa sociale Service & Work di Ravenna, è oggi certificata ISO 9001



29 Febbraio 2024 Si è concluso con successo il percorso di certificazione ISO 9001 del servizio TELLIS ideato e realizzato dalla cooperativa sociale Service & Work di Ravenna. TELLIS è un servizio unico in Italia, attivo su tutto il territorio nazionale, che consente alle persone sorde di comunicare con le persone udenti, effettuando e ricevendo telefonate, in totale autonomia grazie a un'app di video-interpretariato, che garantisce in particolare il servizio VRS (Video Relay Service) per le telefonate da sordi a udenti e viceversa e il servizio VRI (Video Remote Interpreting) per l'accoglienza in sede delle persone sorde.

«Questa certificazione dimostra la qualità del nostro servizio e sostiene lo sviluppo di TELLIS in un'ottica di miglioramento continuo – spiega Marian Manea, sordo, presidente della Cooperativa Service & Work -. Ne conferma, in particolare, la qualità sia dal punto di vista dell'accessibilità e dell'innovazione che dal punto di vista della tutela della privacy: un requisito fondamentale al quale purtroppo le persone sorde spesso non sono abituate. La piattaforma che utilizziamo, infatti, è GDPR compliant, si avvale di interpreti professionisti ed è all'avanguardia, specializzata nelle telecomunicazioni e CONFORME S.r.l. a standard internazionali per tali tipologie di servizi».

Il percorso di certificazione avviato dalla società specializzata in compliance e consulenza aziendale CONFORME S.r.l., si è poggiato su di un'analisi precisa dei processi che caratterizzano il servizio TELLIS: «Le peculiarità del percorso di certificazione ISO 9001 fatto per Service & Work sono tante – evidenzia Afro Stecchezzini, amministratore delegato di CONFORME S.r.l. -. In prima battuta perché si tratta di una cooperativa sociale che pone al centro delle proprie attività i bisogni specifici delle persone sorde e, in secondo luogo, perché TELLIS si appoggia a una piattaforma specializzata e CONFORME S.r.l. a standard internazionali, che, nel caso di Service & Work, è stata adeguata ai termini contrattuali e della privacy europei. Abbiamo costruito un percorso di implementazione dei processi che vanno nella direzione del rafforzamento di un servizio che rappresenta una grande opportunità per le persone sorde, confermato dalla certificazione di CSQA».

Il servizio garantisce alle persone sorde di comunicare con le persone udenti da pagina web e tramite l'app TELLIS, scaricabile gratuitamente per cellulari, tablet e computer (sistemi operativi iOS, Android, Windows, Macintosh), fornendo un servizio di video-interpretariato grazie alla disponibilità – anche senza appuntamento – di interpreti collegati da remoto, professionisti qualificati che traducono dalla LIS

(Lingua dei Segni Italiana) all'italiano e viceversa per i sordi segnanti, ma anche tramite labiolettura, messaggi di testo (chat) e altre modalità specifiche per i sordi oralisti (coloro che non utilizzano la LIS o non la conoscono), garantendo così la Total Conversation (Comunicazione Totale).

«Per le persone sorde il servizio TELLIS è molto importante e questo ci viene confermato ogni giorno dalle attestazioni di stima di chi lo utilizza. L'aspetto davvero fondamentale è il fatto che promuove l'accessibilità, l'autonomia, il superamento delle barriere comunicative e linguistiche, la sostenibilità sociale e l'innovazione sociale a favore delle persone sorde che, grazie a TELLIS, hanno le stesse opportunità delle persone udenti» conclude Marian Manea.

Service & Work può contare sul supporto e sulla collaborazione dell'Ente Nazionale Sordi (ENS) Consiglio Regionale Emilia-Romagna, di Confcooperative Romagna e di numerosi enti e aziende partner che hanno scelto di diventare accessibili garantendo il servizio TELLIS gratuito per i propri dipendenti e clienti/utenti sordi.

Per informazioni

www.servizio-tellis.com

www.serviceandwork.com □

© copyright la Cronaca di Ravenna