

# Il Comune al personale Atm "Mai più disservizi ai disabili"

«Mettersi al servizio degli altri fa parte del lavoro: i cittadini devono sapere che ci sono i canali per segnalare i disservizi». Il Comune risponde così alla denuncia fatta su Repub-

blica da Anita Pallara, 27enne affetta da Sma, che ha raccontato la mancanza di attenzione dei dipendenti Atm. «Servono corsi di formazione per il personale, ma anche un cam-

bio culturale, perché in una città in cui i mezzi funzionano, l'attenzione ai disabili non è pura cortesia», spiega Lisa Noja, delegata comunale per le politiche dell'accessibilità.

SERVIZIO A PAGINA IX

## "Il personale Atm aiuti di più i disabili"

Strigliata del sindaco dopo la denuncia della malata di Sma che non ha avuto l'assistenza dovuta in metrò "Mettersi al servizio degli altri fa parte del lavoro". In arrivo nuovi corsi per chi è a contatto con il pubblico

ILARIA CARRA  
ORIANA LISO

**S**ERVE una formazione specifica per il personale. Ma serve, anche, che la persona che si trova in difficoltà, che non vede rispettati i suoi diritti, possa segnalare subito il problema che sta affrontando, per avere una soluzione. Ieri su Repubblica Anita Pallara (diventata famosa per aver convinto Checco Zalone a girare uno spot per raccogliere fondi per la ricerca) ha raccontato l'esperienza vissuta giovedì pomeriggio a Milano: Anita ha 27 anni, è affetta da Sma e si muove solo con la sua carrozzina elettrica. In metropolitana, tra Duomo e Maciachini, non ha avuto l'assistenza di cui aveva bisogno dagli addetti Atm. «Milano ha un potenziale enorme, la sento accogliente, sento di potermi costruire qui una "normalità" che mi piace, per questo mi incazzo ancora di più quando, per colpa di qualche impiegato svogliato,

le cose non funzionano come dovrebbero. Oggi i mezzi funzionavano tutti, gli esseri umani no», è lo sfogo che Anita ha indirizzato al Comune e ad Atm.

L'azienda dei trasporti ha deciso di non commentare la sua lettera, ma è il Comune a rispondere. Con il sindaco Beppe Sala che striglia i dipendenti: «Possiamo fare corsi di formazione, certo, ma purtroppo c'è sempre chi non capisce che mettersi a servizio degli altri fa parte del suo lavoro. Per questo, anche con Atm, dobbiamo far conoscere meglio ai cittadini le strutture, numeri di telefono e canali social, alle quali segnalare i problemi e i disservizi».

È proprio questo il punto del racconto che Anita, che vive a Bari ma viene spesso a Milano per il lavoro e per le visite mediche, ha fatto dopo il suo viaggio di giovedì sera: la necessità di un cambio culturale. Perché se il segretario milanese della Filt Cgil Stefano Malorgio ammette che «questo episodio denota

un elemento di cortesia del personale che non va bene: c'è stata una mancanza di rispetto delle procedure che invece esistono per questi casi e vanno rispettate» quello che serve, forse, è un cambio culturale. Lo spiega così Lisa Noja, delegata per le politiche dell'accessibilità del Comune: «Ci sono situazioni in cui non avere la giusta attenzione nei confronti di una persona disabile non è solo una questione di cortesia, di gentilezza, ma mette in seria difficoltà quella persona, che non può fare da sola». È proprio Noja — che soffre di amiotrofia spinale e, come Anita Pallara, si muove su una carrozzina — a indicare la necessità di formare il personale che lavora a contatto con il pubblico, «perché, come riconosce Anita, a Milano sono stati fatti enormi passi avanti sull'accessibilità, ma conta anche il fattore umano: abbiamo già fatto formazione per Expo, dobbiamo continuare su questa strada».

Ed è sulla stessa linea l'asses-

sore alle Politiche sociali Pierfrancesco Majorino, che in questi giorni ha presentato il nuovo sito *Milanopertutti*: «Abbiamo un gigantesco lavoro da fare: non bastano gli investimenti, i progetti o i premi europei: in molti casi è la testa dei milanesi che va cambiata».

Su 106 stazioni della metropolitana più della metà ha gli ascensori, altre hanno il montascala, le 28 fermate non accessibili ai disabili (su alcune ci sono già i progetti) si concentrano soprattutto sulle linee 1 e 2, le più vecchie. C'è ancora da migliorare sulle piccole barriere architettoniche, e in questo ogni lavoro stradale (come la creazione delle piste ciclabili) aiuta, perché permette di intervenire per rimuovere gradini e creare scivoli.

Conclude Noja: «L'accessibilità deve diventare una questione collettiva, non è solo un problema dei disabili, ma riguarda gli anziani, le mamme con i passeggini. Una città più accessibile è più comoda per tutti».