



SAI?



Servizio
Accoglienza e
Informazione

Carta del Servizio

1. Scopo
2. Destinatari
3. Attività
4. Risorse
5. Risposte
6. Accesso

Ultimo aggiornamento: giugno '11



1. SCOPO

Organizzare attività e funzioni di accoglienza, ascolto e accompagnamento per le famiglie di disabili intellettivi e relazionali, per aiutarle e sostenerle nella loro funzione genitoriale/parentale e di tutela.

Il **SAI?** si configura come:

- spazio specifico di accoglienza, ascolto dei bisogni, sostegno individuale e sociale espressi dalle famiglie, al fine di accoglierli, valutarli e monitorarli;
- luogo sociale nel quale le famiglie possano:
 - trovare risposte in materia di tutela dei loro diritti e di quelli della persona disabile;
 - confrontare la loro esperienza e la loro situazione con altre famiglie che vivono le medesime condizioni;
 - segnalare distorsioni e lacune del sistema di protezione sociale locale.

Il **SAI?** fornisce a famiglia e operatori le informazioni e le competenze necessarie per rivolgersi ai servizi (Comuni, Scuola, Tribunale, ASL, ecc.) in modo più informato e sicuro e interviene su richiesta, se necessario, direttamente presso gli Enti competenti.

2. DESTINATARI

Famiglie di persone disabili, tutori/amministratori di sostegno, ovvero coloro che seguono una persona con disabilità intellettiva e relazionale. *Particolare attenzione è rivolta alle famiglie con bambini disabili ed ai genitori anziani con figli disabili adulti.*

Il **SAI?** è un servizio gratuito, aperto al pubblico, non rivolto solo ai soci ANFFAS.

3. ATTIVITA'

Informazioni

Sui diritti esigibili, normativa vigente, servizi competenti e relative modalità di accesso, in particolare sulle seguenti tematiche:

- accertamento della condizione di invalidità e di handicap;
- concessione dei benefici economici successivi al riconoscimento di invalidità;
- agevolazioni fiscali per il disabile e per la famiglia;
- agevolazioni ex legge 104/92 (congedi, permessi ecc.);
- inclusione scolastica;
- inserimento lavorativo;
- trasporti agevolati, ausili, abbattimento delle barriere architettoniche, ecc.

Sulla rete dei servizi sanitari e socio-sanitari presenti sul territorio:

- tipologia, ubicazione, modalità di funzionamento e di accesso;

In materia di protezione giuridica della persona disabile

- interdizione e inabilitazione (normativa, destinatari, procedure, effetti, funzioni del tutore e del curatore, autorità competente);



- amministrazione di sostegno (normativa, destinatari, procedure, effetti, funzioni dell'amministratore, autorità competente).

Assistenza

In materia di protezione giuridica della persona disabile

- stesura/presentazione del ricorso per la nomina dell'amministratore di sostegno, rendiconto annuale ed istanze varie al giudice tutelare;
- stesura/presentazione del rendiconto annuale e di istanze varie del tutore al giudice tutelare.

ANFFAS tramite il SAI? fa parte della cabina di pilotaggio della "Rete ADS Pavia", nell'ambito del Progetto Regionale "Amministratore di sostegno", cofinanziato da Fondazione Cariplo, per la diffusione e il consolidamento dell'istituto dell'amministrazione di sostegno sul territorio lombardo.

Formazione

Promozione di attività formative guidate da consulenti attraverso:

- gruppi di mutuo aiuto per il rinforzo delle competenze genitoriali mediante l'analisi e il confronto di dinamiche familiari e relazionali di comune interesse;
- "Scuola dei diritti e dei doveri" per una miglior conoscenza del contesto normativo e una maggior consapevolezza dei diritti e dei doveri delle persone disabili e delle loro famiglie.

Orientamento

- su aspetti della vita relazionale, sociale, educativa, legati alla presenza in famiglia di un congiunto disabile, vissuti come problematici (nascita di un figlio, inserimento scolastico, prospettive al termine della scuola dell'obbligo, il "dopo di noi", ecc.).

4. RISORSE

Professionali

Le figure professionali coinvolte nella gestione del servizio sono:

- responsabile del servizio;
- due assistenti sociali volontarie, una mattina alla settimana ciascuna;
- collaboratrice amministrativa;
- consulenti interni all'associazione, su richiesta.

Strutturali

Presso la sede dell'associazione sono presenti:

- un apposito ufficio per i colloqui;
- la sala riunioni per i gruppi;
- una bacheca informativa;
- libri e riviste disponibili al prestito.

Organizzazione del lavoro

E' compito degli operatori:

- fornire agli utenti l'informativa sulla privacy chiedendo l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili;
- fornire risposte dirette, telefoniche o via e-mail;



- gestire i colloqui liberi e programmati;
- registrare ed aggiornare le schede personali degli utenti;
- redigere un foglio informativo periodico “**Il SAI? INFORMA**” inviato ai soci e sulle principali novità, disponibile sul sito dell’associazione;
- raccogliere informazioni ed effettuare ricerche bibliografiche;
- se ritenuto opportuno, su richiesta dell’utente, contattare, secondo la modalità più conveniente i servizi interessati;
- aggiornare la bacheca della sede;
- predisporre materiale divulgativo per le famiglie;
- partecipare a corsi e convegni;
- incontrarsi periodicamente per aggiornamenti, programmare le attività;
- interpellare i consulenti;
- produrre un report annuale circa l’attività svolta.

5. RISPOSTE

Risposta telefonica

prevista solo per quesiti semplici di immediata soluzione.

Risposta diretta (colloquio)

fornita durante il colloquio, se non richiede un approfondimento (ricerca bibliografica, contatti con le Istituzioni, redazione di atti ad hoc, ecc.).

Risposta differita (“presa in carico”) :

- a) se il problema posto è complesso, l’operatore raccoglie i dati essenziali e si riserva di fornire una risposta di norma entro una settimana dal colloquio, telefonicamente o via e-mail;
- b) se il problema posto è complesso e richiede più incontri per essere esaminato in modo esauriente, vengono stabiliti successivi colloqui;
- c) appuntamento con l’assistente sociale competente per il caso e con i consulenti: viene di norma fissato entro una settimana dalla richiesta.

Gruppi di mutuo aiuto

i gruppi si riuniscono mensilmente e secondo un calendario predisposto a settembre e comunicato per tempo ai soci. Ai fini della partecipazione è richiesta formale adesione all’associazione.

“Scuola dei diritti e dei doveri”

le lezioni si svolgono con cadenza mensile secondo un calendario predisposto a settembre e comunicato per tempo ai soci. Ai fini della partecipazione è richiesta formale adesione all’associazione.

6. ACCESSO

Il SAI? è un servizio aperto al pubblico, da martedì a venerdì, dalle 9.00 alle 12.30, presso la sede di Anffas Pavia Onlus, in Via Spallanzani 11 a Pavia. Tel. e fax. 0382 539438;

Sito web www.anffaspavia.it; E mail anffascari@libero.it (responsabile);
anffaspv2@libero.it (collaboratore).