



CS&FA
Centro studi e formazione
Anffas Onlus

Consorzio
Nazionale per il Servizio
Accoglienza e Informazione
(S.A.I.)

Corso di Formazione
I manuali SAI?: conoscere ed esigere i propri diritti
Roma, 14 e 15 luglio 2015

**Il servizio SAI? come strumento per promuovere
l'empowerment delle persone con disabilità e dei
loro genitori e familiari**

D.ssa Roberta Speciale - Responsabile area relazioni istituzionali, advocacy e comunicazione
Anffas Onlus

Da dove veniamo

2004: la Carta dei Servizi Anffas Onlus fissa la costituzione del Servizio Accoglienza e Informazione (S.A.I.?) quale adempimento vincolante per il mantenimento all'affiliazione ad Anffas Onlus. Si costituiscono una serie di sportelli sul territorio ed un SAI? Nazionale con sede a Roma

2008: si svolge il progetto nazionale "SAI? Anffas in Rete" che consente di potenziare/constituire n. 43 sportelli sul territorio, collegati tra di loro e con il SAI? Nazionale

2009: il SAI? Nazionale chiude al pubblico, potenziando la propria attività di cabina regia e coordinamento dei SAI? locali e regionali

2011: sono 73 gli sportelli esistenti sul territorio

2015: sono 105 gli sportelli esistenti sul territorio



Con il progetto SAI? Anffas in rete...

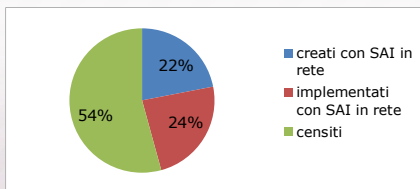
Su un totale di **48** soggetti aderenti:

- sono stati **23** gli sportelli creati "ex novo"
- sono stati **25** gli sportelli implementati

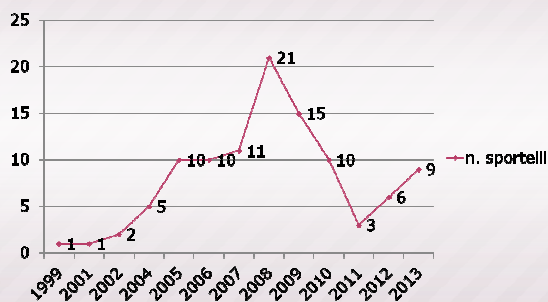
Ad eccezione di un SAI? esistente presso una struttura associativa cessata, gli sportelli risultano oggi tutti attivi.

Successivamente all'iniziativa...

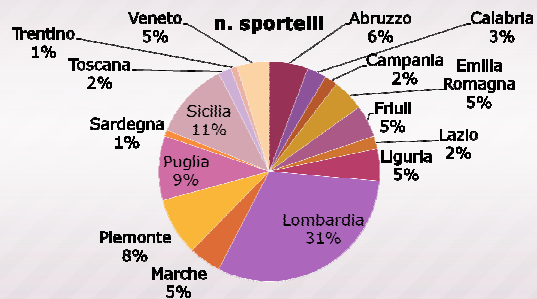
Sono stati censiti ulteriori **57** sportelli SAI?
 Per un totale complessivo - ad oggi - di
105 sportelli SAI sul territorio.



Come siamo cresciuti in questi anni?



Dove siamo



Che cos'è il SAI?

Il "Servizio Accoglienza e Informazione" è un **SERVIZIO** gratuito a disposizione di tutti i cittadini, un luogo di ascolto, **ACCOGLIENZA**, assistenza, supporto e **INFORMAZIONE** per le persone con disabilità, ma soprattutto per i loro genitori e familiari



Punti di forza

- Unicità e specificità dei SAI?
- Gratuità ed apertura a tutti del servizio
- Capacità di presa in carico
- Capillarità della rete

Punti di debolezza

- Scarsa crescita territoriale e numerica
- Difficoltà di comunicazione nelle rete
- Difficoltà nel reperimento delle risorse



Andare oltre il Servizio

L'obiettivo è quello di ripensare il SAI? non solo come servizio da offrire ai cittadini, ma come **strumento per promuovere l'empowerment** a tutti i livelli e ciò in piena linea con quella che è la mission associativa di Anffas Onlus

Ciò diventa ancora più importante per superare la scarsità di informazioni, il disorientamento e le difficoltà spesso legate alla disabilità



Che cos'è l'empowerment

L'empowerment è un processo dell'azione sociale attraverso il quale le persone, le organizzazioni e le comunità acquisiscono competenza sulle proprie vite, al fine di cambiare il proprio ambiente sociale e politico per migliorare l'equità e la qualità di vita
(Wallerstein, 2006)

CS&FA
Centro studi e formazione
Andrea Crispi

Empowerment come percorso

L'E. richiede la consapevolezza e l'attivazione di risorse, abilità e competenze e la possibilità di costruzione di nuove strategie e soluzioni, in un percorso continuo e globale

Ciò può tradursi in **maggiore consapevolezza** della propria condizione (personale e di contesto) e dei propri diritti, nonché della possibilità di riconoscere e risolvere i problemi ed essere parte attiva (partecipare) nella ricerca di adeguate risposte

Empowerment significa anche **consapevolezza e conoscenza del modello di disabilità basato sui diritti umani** (Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità-ICF-modello bio-psico-sociale)

CS&FA
Centro studi e formazione
Andrea Crispi

In che modo il SAI? può essere strumento per promuovere l'empowerment delle persone con disabilità (soprattutto se intellettiva e/o relazionale) e dei loro genitori e familiari?

CS&FA
Centro studi e formazione
Andrea Crispi

“S” come SERVIZIO

Standard procedure, organizzazione, tempi di risposta, verifica degli esiti, possibilità di reclamo, etc	Qualità delle risposte, del lavoro svolto dagli operatori, dei servizi offerti	Spirito di servizio degli operatori, dell'associazione	Prospettive di sviluppo es. SAI? età evolutiva, adeguamento alle esigenze rilevate, messa in campo di ulteriori strumenti	Messa in campo /Ricerca di risorse adeguate umane, finanziarie, di tempo, etc	Sussidiarietà in affiancamento – non sostituzione – degli enti pubblici competenti
--	--	--	---	---	--

“A” come ACCOGLIENZA

Luogo e spazio accessibile, adeguato, riservato, "bello"	Tempo adeguato – non ristretto, né dilatato -, comunicato con chiarezza	Ascolto attento, empatico, attivo, mirato ed efficace	Gestione/espressione del disagio considerazione degli elementi personali e di contesto peculiari	Umanizzazione e personalizzazione no ad eccessiva burocratizzazione, calore umano	Gestione dei casi critici ricerca di alleanza e soluzioni condivise
--	---	---	--	---	---

“I” come INFORMAZIONE

Capillarità e diffusione Strumenti aggiuntivi, a disposizione di tutti (anche senza dover "chiedere")	Adeguatezza, qualità e quantità informazioni chiare, né troppe poche, modalità personalizzata	Collegamento in rete con servizi del territorio, con altre associazioni, con il livello nazionale	Strumenti per gli operatori formazione, manuali, guide, riviste, etc	Strumenti per le persone con disabilità con attenzione a quelle con d. intellettiva e/o relazionale	Strumenti per le famiglie guide, manuali, schede, etc
---	---	---	--	---	---

“E” come EMPOWERMENT

Orientamento verso i soggetti competenti e le soluzioni possibili	Presenza in carico no alla delega, si all'accompagnamento, realizzazione di un "percorso insieme"	Accrescimento della consapevolezza sui propri limiti e le proprie risorse, sul contesto e l'individuazione delle situazioni critiche	Promozione delle risorse individuali e comunitarie in chiave positiva e propositiva	Chiarezza dei ruoli e responsabilizzazione	Condivisione di soluzioni e prospettive anche critiche
---	---	--	---	---	--

I livelli di intervento sono molteplici:

La persona con disabilità (anche se intellettiva e/o relazionale) → Empowerment individuale

La famiglia → Empowerment di comunità

La comunità ed il contesto → Empowerment di organizzazione

Gli stessi operatori (per esteso il servizio - l'associazione)

Per ognuno di questi è necessario mettere in campo strategie diverse, spesso interconnesse tra di loro (agire a più livelli e su più livelli - anche contemporaneamente)

Verso nuove frontiere...

- I SAI? per l'età evolutiva

Pensati per le giovani coppie/famiglie e collegati con i servizi per l'età evolutiva (neuropsichiatria, pediatria, asili nido, scuole materne)

All'interno dei SAI? già attivati, o come servizi specifici

Verso nuove frontiere...

- **Quale informazione ed empowerment per le persone con disabilità intellettiva?**

Occorre pensare a fornire le informazioni utili ed adeguate a tutti.

Anche alle persone con disabilità intellettiva!

Uno strumento? **Il linguaggio facile da leggere.**

Non dimentichiamo...

Che anche il servizio SAI?, come qualunque attività associativa, deve essere riletto alla luce della **Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità** ed essere improntato quindi all'accessibilità, partecipazione, tutela della dignità e dei diritti umani, valorizzazione della disabilità come parte della diversità umana



Non dimentichiamo...

...che il SAI? può essere un'importante "vetrina" dell'attività delle Associazioni, ed un punto di contatto (da mantenere, almeno nella prima fase, il più possibile neutro ed intermedio) tra le persone con disabilità/famiglie ed Anffas.

In particolare, ad esempio un SAI? pensato per l'età evolutiva può essere occasione di primo incontro tra le giovani famiglie e l'Associazione e favorire l'ampliamento della base associativa, con particolare riferimento ai giovani soci.



Per fare tutto questo dobbiamo...
Far funzionare la nostra rete!

Far funzionare la rete ci consente di

- Svolgere un servizio importante per la collettività
- Entrare in contatto con nuove persone/famiglie
- Intercettare “dal basso” le questioni da affrontare in sede politica (anche raccogliendo dati, storie, segnalazioni)
- Acquisire e sviluppare competenze specifiche
- Rafforzare le nostre interlocuzioni con le Istituzioni
- Migliorare la nostra immagine
- Garantire standard di funzionamento per i nostri servizi
- Sostenerci a vicenda e non essere mai da soli

Grazie!