



Attivare e gestire uno Sportello S.A.I? Informazioni utili

Dott.ssa Daniela Cannistraci
Area Relazioni Istituzionali, Advocacy e
Comunicazione



Attivare uno Sportello S.A.I?

Partendo da quanto già ampiamente illustrato negli interventi della prima sessione del corso svoltasi ieri, ricordiamo, in breve, alcuni punti base relativi al S.A.I?

- la costituzione di uno sportello SAI? all'interno di ciascuna struttura associativa Anffas Onlus è un adempimento previsto dalla Carta dei Servizi Anffas Onlus e l'adozione della Carta dei Servizi è, a sua volta, un obbligo statutario
- il Servizio S.A.I? è pensato per fornire sostegno e supporto alle persone con disabilità ed alle loro famiglie, agendo sulla conoscenza e sulla consapevolezza dei diritti esigibili e sulle normative vigenti
- è un servizio gratuito rivolto alla generalità dei cittadini, a prescindere dal fatto che siano o meno associati ad Anffas
- il S.A.I.?, in linea con la missione ed i principi associativi di Anffas, prevede la “presa in carico” delle persone con disabilità e dei loro familiari per la risoluzione di problemi, l'orientamento, l'informazione, l'assistenza e l'ascolto nei momenti di difficoltà



Attivare uno Sportello S.A.I? Informazioni iniziali

Come indicato ieri, ad oggi vi sono un totale di 105 S.A.I? sul territorio.

La maggioranza dei presenti a questo incontro, quindi, appartiene ad una struttura in cui è presente ed attivo un S.A.I? e di conseguenza è già consapevole dei suoi meccanismi e delle sue attività

Attraverso questa presentazione, quindi, non si vogliono solo dare delle indicazioni a chi desidera costituire ed attivare un Servizio S.A.I? ma anche invitare chi già vi opera a confrontare quanto qui indicato con quanto al momento in atto nel S.A.I? di appartenenza e verificare in questo modo la propria conformità ed operatività

Invitiamo, ovviamente, anche a far presente dubbi, domande, proposte, ecc.



Attivare uno Sportello S.A.I? Informazioni iniziali: il referente

Per costituire uno Sportello è necessario individuare un **referente**.

A seconda delle disponibilità organizzative della struttura associativa, il referente dello Sportello può essere:

- un volontario
- un genitore
- un collaboratore dell'associazione

Il referente, però, **deve essere in grado di affrontare le tematiche con cui il S.A.I? solitamente si rapporta e deve essere in grado**, eventualmente anche con l'aiuto ed il confronto con altri servizi locali dedicati al cittadino, **di fornire le informazioni richieste allo Sportello.**

Attivare uno Sportello S.A.I? Informazioni iniziali: il referente

Tra le principali richieste di informazioni che giungono agli sportelli S.A.I? vi sono:

- **agevolazioni fiscali e lavorative**
- **mobilità e barriere architettoniche**
- **provvidenze economiche**
- **compartecipazione al costo dei servizi socio-assistenziali**
- **inclusione scolastica e lavorativa**
- **informazioni sui diritti delle persone con disabilità**
- **richiesta di informazioni su Anffas e sulle attività svolte e sulla Fondazione “Dopo di Noi”**
- **richieste di informazioni circa i servizi esistenti sul territorio**

Attivare uno Sportello S.A.I? I contatti del S.A.I? e del referente

Una volta individuato il referente, è necessario individuare e stabilire anche:

- **Numero telefonico dello Sportello S.A.I?**
- **E-mail dello Sportello S.A.I?**
- **Eventuale numero di fax**
- **Indirizzo dello Sportello S.A.I?**
- **Orari di apertura**
- **Eventuale contatto Skype**



Attivare uno Sportello S.A.I? I contatti del S.A.I? e del referente

È importante ma soprattutto necessario fornire agli uffici di Anffas Nazionale i recapiti sopra indicati perché tali dati, compreso il nome del referente, vengono inseriti nel database disponibile sul sito www.anffas.net e quindi resi visibili a tutti gli utenti.

La costituzione, l'attivazione e la segnalazione del proprio sportello SAI? comportano infatti il suo inserimento all'interno della rete Anffas e di conseguenza **lo stesso Sportello viene investito di una particolare responsabilità** poiché Anffas Nazionale lo inserirà tra quelli a cui vengono inoltrate le richieste pervenute da parte di persone del territorio di rispettiva competenza

Per questo motivo chiediamo la massima attenzione nell'indicare i riferimenti in questione.



Attivare uno Sportello S.A.I? I contatti del S.A.I? e del referente

La stessa scheda può essere utilizzata per segnalare ad Anffas Nazionale la modifica dei riferimenti dello Sportello (cambio del referente, cambio orari di apertura al pubblico, modifica del numero di telefono, ecc.).

È importante comunicare tempestivamente queste modifiche per consentire alla sede nazionale di aggiornare il database sul sito web ed evitare di fornire alle persone indicazioni errate.



Attivare uno Sportello S.A.I? I contatti del S.A.I? e del referente

La pagina web dedicata agli Sportelli S.A.I?

NewsAnffas
iscriviti alla nostra newsletter settimanale

ASSOCIAZIONE NAZIONALE FAMIGLIE DI PERSONE CON DISABILITÀ INTELLETTIVA E/O RELAZIONALE

Home Mappa del Sito Contatti Aiuto alla navigazione Link utili

Home » Servizi Utili » S.A.I.? (Servizio Accoglienza e Informazione)

S.A.I.? (SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE)

Il S.A.I.? (Servizio Accoglienza e Informazione) Anffas Onlus fornisce gratuitamente informazioni, suggerimenti e consulenza su tutti i principali argomenti di interesse per la disabilità, in particolare intellettiva e relazionale (agevolazioni, documentazione e modulistica legislativa, lavoro, scuola...).

Per usufruire del servizio è possibile rivolgersi allo sportello più vicino:
[SCARICA L'ELENCO DEI SERVIZI S.A.I.? ANFFAS ONLUS](#)

Per maggiori informazioni sui diritti e le agevolazioni per le persone con disabilità ed i loro genitori e familiari:

Il S.A.I.? Nazionale ha aggiornato, nel mese di novembre 2014, "I manuali S.A.I.? Anffas in-rete", 6 importanti guide operative tematiche* che si propongono di affrontare in maniera chiara ed accessibile a tutti i principali diritti ed agevolazioni spettanti alle persone con disabilità ed i loro genitori e familiari.

Area Riservata
Username:
Password:

Attivare uno Sportello S.A.I? I contatti del S.A.I? e del referente

L'elenco degli Sportelli disponibile sul sito

REGIONE	STRUTTURA ASSOCIATIVE	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	SEDE	GIORNI E ORARI	TELEFONO	E-MAIL	FAX
ABRUZZO	AVEZZANO ANFFAS ONLUS	LIBERATORE ROLANDO	VIA DON MINZONI, 82 - AVEZZANO	DA LUN A VEN 09.30 - 11.30	0863/444373	anffasaz@virgilio.it	0863/449000
	LANCIANO ANFFAS ONLUS	MORELLO ALESSANDRA	ZONA INDUSTRIALE N. 65/A - LANCIANO (CH) 66034	GIOV 10.00 - 13.00 O APPUNTAMENTO	0872/717950	alessandra.morello@anffaslanciano.it	0872/717594
	ORTONA ANFFAS ONLUS	DOTT.SSA ANNA ROSSI	CORSO MATTEOTTI, 110 - 66026 ORTONA (CH)	DA LUN A VEN 9.30 - 12.00	085/9063807	info@anffasortona.org	085/9063807
	PESCARA ANFFAS ONLUS	DI GIOVANNI GABRIELLA	VIA G. BOVIO - INTERNO PARCO SABUCCHI - 65125 PESCARA	MERCOL 09.00 - 12.30	085/4710756	anffasuscara@gmail.com	085/47107549
	ABRUZZO ANFFAS ONLUS	GIANNASCOLI STEFANO	VIA BERNINI, INTERNO PARCO DEL SORRISO	MART E GIOV 16.00 - 19.00; MERC 09.00 - 12.30	085/2015171	anffasabruzzo@yahoo.it	085/47107549
	ASSOCIAZIONE SENZA BARRIERE ANFFAS ONLUS TERAMO	DE FLAVIIS MAURIZIO	c/o CENTRO DI RIABILITAZIONE SANT'ATTO - 64100 TERAMO	LUNEDI' E GIOVEDI' DALLE 16.00 ALLE 18.00	0861/58119	senzabarriere@anffasteramo.it	0861/588457
CALABRIA	REGGIO CALABRIA ANFFAS ONLUS	ROMEO TERESA	VIA SBARRE CENTRALI 290 - 89132 REGGIO CALABRIA	MERC 16.00 - 18.00; GIOV 10.00 - 12.00	0965/1891074	sai-anffasrc@libero.it info-anffasreggioe@libero.it	0965/1891074
	ANFFAS ONLUS CORIGLIANO CALABRO	ALESINA MARIA	VIA DEGLI IRIS 15 - SCHIAVONEA - CORIGLIANO CALABRO	DA LUN A GIOV 16.00 - 18.30	083/854879	segreteria@anffascorigliano.it	0983/547191
CAMPANIA	SALERNO ANFFAS ONLUS	SALVIO MADDALENA	VIA DEL TONNAZZO, 83 - FUORNI (SA)	DA LUN A VEN 9.00 - 13.00; 14.00 - 17.00	089/302393	sain@anffas.sa.it - info@anffas.sa.it	089/303077



Attivare uno Sportello S.A.I? Il contatto con chi chiede informazioni

Esempio di e-mail con richiesta di informazioni

Oggetto Fw: Informazione

Da:

Inviato: mercoledì 17 giugno 2015 19:05

A: nazionale@anffas.net

Oggetto: Informazione

Sono invalido del lavoro (amputazione terzo medio avambraccio sx-legge 104/93 art 3 comma 1).

Lavoro da 29 anni presso una p.a. a Milano, q.f. Area 2 posizione economica f 3.

Ho una laurea in storia.

La domanda è questa: esiste una normativa che mi dia la possibilità di chiedere il trasferimento c/o un'amministrazione pubblica vicino a casa senza passare per le liste di mobilità.

Grazie e buona serata



Attivare uno Sportello S.A.I? Il contatto con chi chiede informazioni

Esempio di segnalazione di Anffas Nazionale allo Sportello S.A.I? di competenza

Spett.le
S.A.I? Anffas Onlus XXX
c.a. Responsabile
XXX
e.mail XXX

OGGETTO: SEGNALAZIONE QUESITO S.A.I? – RICHIESTA INFORMAZIONI SU XXXXX

Gent.ma Sig.ra XXXX

a seguito dell'attivazione dei Sai? locali, tra i quali annoveriamo con estremo piacere il Sai? di Anffas Onlus XXX, con la presente segnaliamo di seguito un quesito pervenuto alla scrivente Anffas Nazionale, con preghiera di volerne prendere carico e di fornirci, successivamente, aggiornamenti in merito a quanto posto in essere e copia degli atti di riscontro.

Il S.A.I? Nazionale, ovviamente rinnova la propria disponibilità a fornire ampia collaborazione per ogni vostra necessità.

Nel merito, Le anticipiamo che siamo stati contattati dalla sig.ra XXXXXXXXXX (residente a Firenze, e-mail XXXXXXXXXX) - mamma di un ragazzo di 16 anni con disturbo pervasivo dello sviluppo che vive presso la XXXXXXXXXX - che ha chiesto informazioni sull'applicazione della Legge 328/2000



Attivare uno Sportello S.A.I? Il contatto con chi chiede informazioni

Comunicazione della segnalazione di Anffas Nazionale allo Sportello S.A.I? di competenza territoriale

Oggetto Fw: COMUNICAZIONE SEGNALAZIONE QUESITO S.A.I - ANFFAS ONLUS

Gentile sig. XXXX,

in relazione al Suo quesito di seguito riportato, La informiamo che abbiamo provveduto a segnalare la Sua richiesta al nostro sportello S.A.I? (il Servizio Accoglienza e Informazione di Anffas Onlus che fornisce gratuitamente informazioni, suggerimenti e consulenza su tutti i principali argomenti di interesse per la disabilità, in particolare intellettuale e/o relazionale) più vicino al Suo territorio di residenza.

La informiamo pertanto che sarà lo sportello S.A.I? di Anffas Onlus XXXX (tel. XXX- [e-mail XXX](mailto:XXXX)) a prendere in carico la Sua richiesta.

Inoltre, sperando di farLe cosa utile e gradita, Le segnaliamo che sul nostro portale associativo www.anffas.net, oltre a materiale informativo, notizie ed aggiornamenti, potrà consultare l'elenco dei servizi presenti sul territorio con relativi orari e recapiti al seguente link <http://www.anffas.net/Page.asp?id=432>

Ovviamente restiamo a Sua completa disposizione per ogni altra eventuale informazione.

Cordiali saluti

Attivare uno Sportello S.A.I? Come relazionarsi con le persone che chiedono aiuto al S.A.I? Indicazioni utili

Le persone che si rivolgono al S.A.I? hanno profili, esperienze e difficoltà diverse, così come diverse sono le richieste di informazioni e supporto che presentano e diversa è la modalità di contatto con lo Sportello che può avvenire tramite e-mail, telefono o di persona

In ognuno dei casi, è importante ricordare che da parte del referente S.A.I? deve essere improntato un ascolto empatico, esaminando al tempo stesso con lucidità e imparzialità quanto sottoposto dalla persona richiedente

Attivare uno Sportello S.A.I? Come relazionarsi con le persone che chiedono aiuto al S.A.I? Indicazioni utili

Pur dovendo essere flessibili ed adattare la procedura alla persona che si rivolge alla struttura per supporto/informazione, possiamo fornire indicazioni generali utili al confronto:

- predisporre all'ascolto empatico della persona in difficoltà, prestare la massima attenzione e mostrare grande disponibilità e cortesia
- raccogliere tutte le informazioni utili sulla persona e sulla situazione che questa ha portato all'attenzione del S.A.I? preferibilmente in modalità scritta

Attivare uno Sportello S.A.I? Come relazionarsi con le persone che chiedono aiuto al S.A.I? Indicazioni utili

- evitare di fornire alla persona che si è rivolta al S.A.I? informazioni solo in forma orale per evitare così errori, approssimazioni e/o incomprensioni.
- fornire per ciascun quesito una risposta scritta, dove la persona possa trovare tutti i riferimenti utili alla risoluzione del problema
- utilizzare un linguaggio quanto più possibile chiaro e semplice
- indicare tutti i dettagli e allegare l'idonea documentazione e/o **modulistica eventualmente necessaria**, meglio se a firma del Presidente o di un altro rappresentante associativo, e l'indicazione di chi ha redatto la nota o ne ha collaborato alla redazione e tutti gli eventuali riferimenti.



Attivare uno Sportello S.A.I? Come relazionarsi con le persone che chiedono aiuto al S.A.I? Indicazioni utili

Per agevolare la raccolta di informazioni e l'elaborazione di una risposta esaustiva e corretta, è possibile utilizzare una scheda ad hoc, elaborata e condivisa durante il progetto S.AI? In Rete, e presente nel kit a questo collegato, e successivamente aggiornata

Attivare uno Sportello S.A.I? Come relazionarsi con le persone che chiedono aiuto al S.A.I? Indicazioni utili

SCHEDA INFORMATIVA S.A.I?
(SERVIZIO ACCOGLIENZA INFORMAZIONE)
ANFFAS ONLUS

DATA * _____

SCHEDA COMPILATA DA* _____

Conformemente all'impegno e alla cura che la nostra associazione dedica alla tutela dei dati personali e sensibili, la informiamo sulle modalità, finalità e ambito di comunicazione in conformità a quanto previsto dal codice della privacy.

Le saranno richiesti alcuni dati personali e sensibili il cui conferimento è facoltativo, salvo per quelli indicati come obbligatori, per svolgere il servizio da lei richiesto. Gli stessi saranno utilizzati a scopo statistico e per inviare il nostro materiale divulgativo.

I dati saranno trattati nel rispetto del codice della privacy e potranno essere comunicati sempre per le predette finalità, alle associazioni aderenti ad Anffas Onlus, oltre che a società che svolgono per nostro conto compiti di natura tecnica od organizzativa strumentali alla fornitura dei servizi richiesti.

PREGO RISPONDA ALLE SEGUENTI DOMANDE
(Con asterisco sono contrassegnati i campi obbligatori)

GENERALITÀ RICHIEDENTE:

Nome* _____

Cognome* _____

Indirizzo*:

Via _____

n. _____ cap _____ città _____ prov. _____

Tel* _____ Fax _____

Cell. _____ e-mail _____

Tipo di lavoro _____

Istituto Previdenziale*:

INPS INPDAP altro _____

Grado di parentela con persona con disabilità*

Madre Padre Coniuge Fratello/Sorella altro _____

Socio ANFFAS sì no Associazione _____

- tutore
- amministratore di sostegno
- curatore legale

Com'è venuto a conoscenza del nostro servizio S.A.I.?

Riviste e/o pubblicazioni

Sito Web

Soci Anffas

Circolari associative

Attivare uno Sportello S.A.I? Come relazionarsi con le persone che chiedono aiuto al S.A.I? Cosa fare in caso di difficoltà

- effettuare l'approfondimento della tematica, con la raccolta di tutta la documentazione possibile in merito
- individuare il “punto critico” nella soluzione del problema
- mettersi in contatto con il S.A.I.? Nazionale fornendo tutte le indicazioni del caso, la documentazione necessaria e richiedendo la specifica informazione che serve per arrivare alla soluzione

Attivare uno Sportello S.A.I? Come relazionarsi con le persone che chiedono aiuto al S.A.I? Cosa non fare!

- evitare di lasciare la persona senza alcuna risposta
- dare risposte approssimative, generiche o incomplete
- limitarsi ad inoltrare per intero il quesito al S.A.I.? Nazionale senza fornire adeguata documentazione



Attivare uno Sportello S.A.I?

IMPORTANTE!

Anffas Onlus Nazionale ha predisposto un **archivio**, al momento ancora solo cartaceo, per tutte le risposte fornite sia dai S.A.I? locali che dal S.A.I Nazionale. Questo consentirà di avere **un database aggiornato sulle varie tematiche affrontate e sulle attività degli Sportelli da rendere in futuro disponibile anche online.**

Per questo motivo è **importante rendere noto alla sede nazionale la risposta fornita alle persone che si sono rivolte allo Sportello e vi invitiamo, quindi, ad inoltrarci via e-mail il riscontro dato.**



Attivare uno Sportello S.A.I?

IMPORTANTE!

Cosa succede se il S.A.I? locale non comunica alla sede nazionale le sue variazioni?

Che Daniela e Roberta diventano così





Quindi...
**grazie in anticipo per tutti gli aggiornamenti che ci
fornirete e buon lavoro!**