



Evento di formazione territoriale

# *S.A.I.?*

## *Anffas in - rete*

**Roberta Speciale**

Responsabile ufficio stampa, comunicazione, S.A.I.? e politiche sociali

Anffas Onlus



# Carta dei Servizi Anffas Onlus

Milano, dicembre 2004

Per le Associazioni Socie deriva un adempimento vincolante per il mantenimento dell'affiliazione ad Anffas Onlus:

**LA COSTITUZIONE/AVVIO DEL  
“SERVIZIO ACCOGLIENZA INFORMAZIONE”**

# La Motivazione



Attivare una **specifica attenzione verso le nostre famiglie** per onorare ciò che è alla base della costituzione stessa di Anffas

Infatti

“non poche sono le situazioni in cui Anffas, in quanto associazione, ha costruito il suo sviluppo e la ragione della sua esistenza in relazione ai servizi alla persona, mentre progressivamente è venuta meno l’attenzione specifica e particolare alle esigenze della persona con disabilità e della sua famiglia in termini di esigibilità e ampliamento dei diritti, rischiando così di non onorare ciò che è alla base della costituzione stessa di Anffas”.



# La Motivazione



Inoltre

“ il **cuore** di Anffas, indipendentemente dalla tipologia e dalla consistenza dei servizi erogati, deve costantemente palpitare per:

**Il tema dei diritti**, in primo luogo del Diritto Umano di ogni persona con disabilità intellettiva e relazionale a essere pienamente rispettata nella propria dignità;

**Il suo ruolo sociale** quale soggetto socialmente vivo e utile alla comunità”



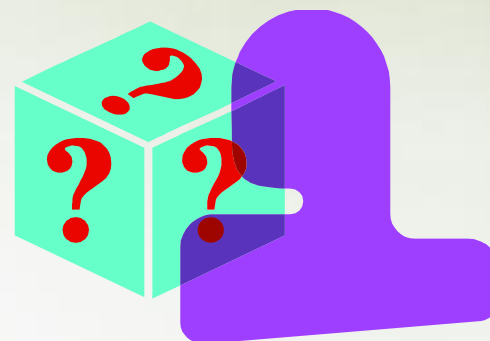
*Guida alla costituzione della Carta dei Servizi – Antonio Gilenardi*

# Che cos'è il S.A.I.?

**S**ervizio

**A**ccoglienza

**I**nformazione



# Che cos'è il S.A.I.?



Il “Servizio Accoglienza e Informazione” è, innanzitutto, 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.

# S...come SERVIZIO



Il S.A.I.? è un servizio assolutamente e sempre **gratuito** e rivolto alla generalità dei cittadini, a prescindere dal fatto che siano o meno soci Anffas e deve essere, appunto, gestito come un servizio, mantenendo alti gli standard di qualità.



# A...come ACCOGLIENZA



L'accoglienza rappresenta il momento in cui la persona con disabilità intellettiva e/o relazionale o chi la rappresenta **entra in contatto** con l'associazione.



In tale fase la famiglia è accolta (anche fisicamente in un ambiente confortevole, oppure in caso di contatto telefonico o di altro tipo, con un atteggiamento che la metta a suo agio), ascoltata e guidata nella formulazione della richiesta.

# I...come INFORMAZIONE



Divulgazione di notizie/materiale informativo sull'attività di Anffas, sui servizi, le agevolazioni ed i diritti delle persone con disabilità.

Collaborazione e confronto con le varie istituzioni di ogni livello.

# L'ORIENTAMENTO



Un obiettivo molto importante è quello di orientare la persona e la famiglia, rendendola consapevole dei propri **diritti** e degli **strumenti** necessari per renderli esigibili, nonché di quelli che sono i “giusti” interlocutori delle loro richieste nelle loro specifiche competenze.



# Perché il S.A.I.?



Il S.A.I.?, in linea con la mission 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’informazione, l’assistenza e l’ascolto nei momenti di difficoltà.

Il servizio è un importantissimo, ma anche delicatissimo, momento di contatto e confronto interno/esterno con le famiglie

# Perché il Progetto “S.A.I.? Anffas in – rete”?



- Per potenziare sempre di più, a fronte della crescita continua delle richieste, l'attività del S.A.I.? Nazionale che possa assumere la funzione di “cabina regia” dell'intero sistema.
- Per trasferire a tutti voi, attraverso i momenti formativi territoriali ed il tutoraggio a distanza, un modello che per noi è “vincente”, ma anche per **migliorare sempre più il servizio nazionale grazie al confronto con il livello locale e regionale.**

# Perché il Progetto “S.A.I.? Anffas in – rete”?



- Per potenziare l'attività dei S.A.I.? locali esistenti e crearne di nuovi (almeno uno per ogni regione in cui Anffas è presente), grazie anche alla fornitura degli adeguati strumenti e del supporto necessario.

# Perché il Progetto

## “S.A.I.? Anffas in – rete”?



- Per creare una **rete** di operatori formati ed informati sull'intero territorio nazionale in diretto contatto tra loro ed a disposizione delle persone in difficoltà, grazie anche all'utilizzo e implementazione degli attuali strumenti di comunicazione, alla creazione di nuovi (**recente riattivazione del numero verde**), alla creazione di una **banca dati** normativa e di documentazione utile sul nostro portale informativo e ad una raccolta non solo delle risposte frequenti (**FAQ**) ma anche di **TUTTE LE RISPOSTE INVIATE DAL SAI? NAZIONALE** (presto disponibile).

# L'importanza della “rete” e la “linea diretta”



L'obiettivo principale del progetto è quello di “mettere in rete” e in “linea diretta” tutti coloro che si occupano dei servizi S.A.I.? per garantire il confronto tempestivo e diretto su ogni dubbio e problema e la collaborazione attiva tra tutti i S.A.I.?, tramite il coordinamento del S.A.I.? Nazionale.

L'utilizzo di tutti gli strumenti di comunicazione messi a disposizione ha proprio il fine di agevolare il contatto.

# Il S.A.I.? Nazionale



Il S.A.I.? Nazionale è gestito all'interno dell'ufficio stampa e comunicazione che è composto da:

**Roberta Speciale** – Responsabile

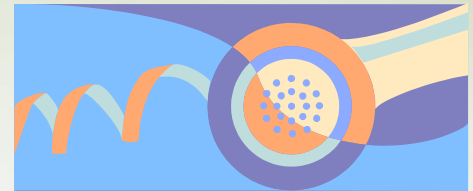
**Avv. Gianfranco de Robertis** – consulente legale

**Maria de Luz Martin Mannocchi** –  
collaboratrice/operatrice

# Il S.A.I.? Nazionale Com'è nato



Il S.A.I.? Nazionale è nato grazie all'esperienza maturata con il **Numero Verde** attivato nell'anno 2003.



La positività dell'esperienza ed i positivi riscontri ottenuti hanno portato a decidere di implementarlo costituendo il **Servizio S.A.I.?**

Il numero verde è stato, da qualche tempo disattivato, e sostituito dal servizio S.A.I.?, **E' STATO RIATTIVATO PER GARANTIRE UNA "LINEA DIRETTA" TRA GLI OPERATORI DEL SAI?**

# Il S.A.I.? Nazionale

## Un po' di storia e numeri



Nei 5 anni dalla sua costituzione il numero verde/S.A.I.? ha:

- risposto a più di **3.000 persone** sull'intero territorio nazionale e sui più svariati argomenti
- ha intessuto relazioni e contatti con le istituzioni
- è intervenuto su questioni importanti riuscendo ad arrivare a positive soluzioni per il riconoscimento dei diritti delle persone con disabilità
- ha creato una banca dati di quesiti e risposte e di documentazione giuridico-normativa in materia di disabilità



# Il S.A.I.? Nazionale

## Principali argomenti delle richieste



- 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 le attività svolte e sulla Fondazione “Dopo di Noi”
- Richiesta di informazioni circa i servizi esistenti sul territorio

# Il S.A.I.? Nazionale

## Come contattarlo



Il S.A.I. Nazionale può essere contattato in diversi modi:

1. Telefonicamente al n. 06/3611524 int. 35
2. Via e-mail all'indirizzo [sai@anffas.net](mailto:sai@anffas.net)
3. Tramite l'apposito form sul sito internet [www.anffas.net](http://www.anffas.net) (come vi spiegherà in seguito Antonio Caserta)

# Il S.A.I.? Nazionale

## Come opera



Il S.A.I.? Nazionale viene contattato, ogni giorno, da circa **10 persone** in media **dall'intero territorio nazionale** e sui più svariati argomenti e problemi.

Data la delicatezza dei problemi da affrontare è stato necessario istituire e seguire, rigidamente, una **procedura per l'intero percorso richiesta ~ risposta**



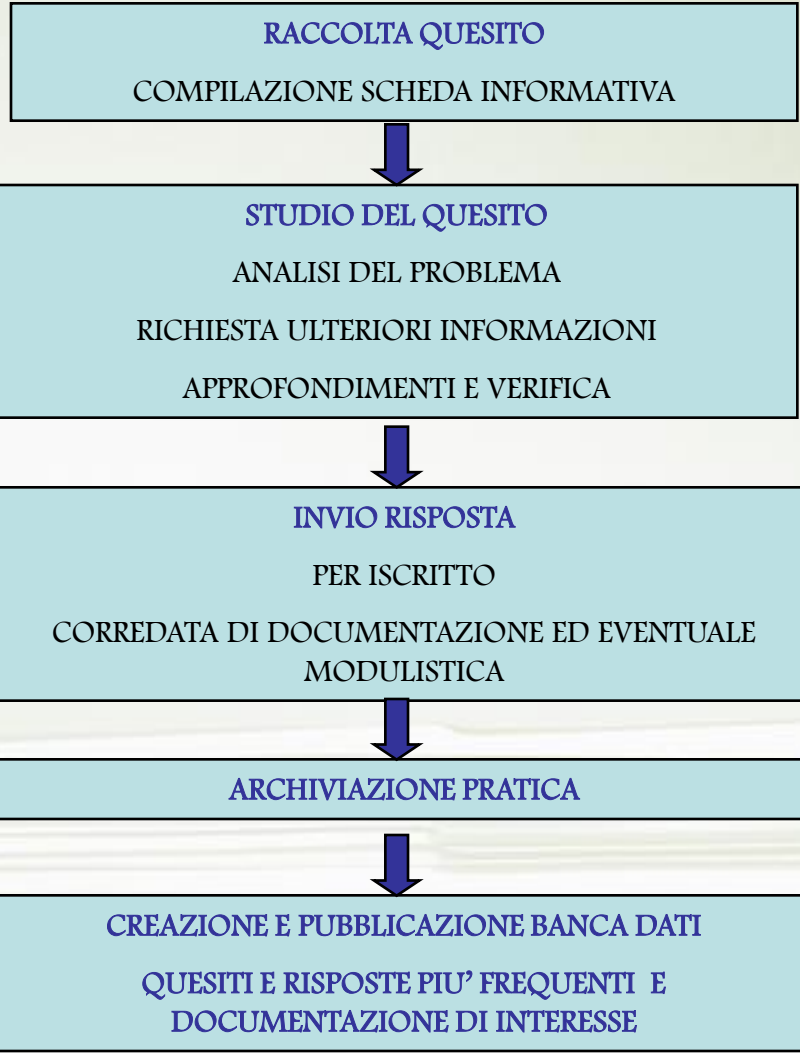
# La procedura



Le importanti regole che servono per garantire l'operatività ed efficienza del servizio e mantenere alti gli standard di qualità in **TUTTI I SERVIZI S.A.I.?**  
**ANFFAS ONLUS.**

Non sono rigide imposizioni, ma strumenti per tutti noi, che possono essere migliorati anche grazie al **vostro contributo.**

# La procedura



# Il primo contatto con l'utente



Durante il contatto diretto o telefonico è necessario predisporre all'ascolto della persona in difficoltà, prestare la massima attenzione e mostrare grande **disponibilità** e **cortesìa** (accogliere la persona).

Bisogna, però mantenere anche il **dovuto distacco** e cercare, se necessario, di “guidare” la persona nell'esposizione del suo quesito.

E' importante **non fornire MAI alcun tipo di informazione al momento della richiesta, o comunque, in forma orale, per evitare di incorrere in errori, approssimazioni e/o incomprensioni.**

# La scheda informativa



**Strumento** che consiste di una serie di domande che devono essere poste dall'operatore all'utente, con delle parti libere per l'espressione della richiesta e con dei campi obbligatori e facoltativi.

E' importante compilarla sempre in tutte le sue parti obbligatorie e, a seconda dei casi, anche in quelle facoltative specifiche.

# La risposta



E' bene fornire sempre una **risposta per iscritto**, scritta con linguaggio quanto più possibile chiaro e semplice, ma con tutti i dettagli necessari, corredata dell'idonea documentazione e/o modulistica eventualmente necessaria, meglio se a firma del Presidente o di un altro rappresentante associativo, l'indicazione di chi l'ha redatta o ne ha collaborato alla redazione e tutti gli eventuali riferimenti.

Una copia deve essere inviata tramite posta elettronica al S.A.I.? Nazionale al fine di essere inserita nell'apposita banca dati.

# L'archiviazione



- E' bene registrare tutta la corrispondenza ed assegnarvi, se possibile, un numero di protocollo.
- Conservare sempre copia, cartacea e ditigitale, della pratica completa

Nella nostra esperienza si è rilevata importante la pratica di una “**doppia archiviazione**” digitale delle risposte inviate:

1. **Per pratica**, con riferimento alla tematica generale ed in ordine alfabetico – suddivisa poi cronologicamente per anno
2. **Per argomenti**, con chiara identificazione della tematica specifica

# La verifica conclusiva



E' importante riuscire a stabilire un contatto con la persona che si rivolge al S.A.I.? che vada oltre l'invio della risposta.

In tal senso si può inviare alla persona proprio materiale informativo (ad es. la propria rivista o includerlo in newsletters, mailing list, etc) e/o effettuare una **verifica a posteriori** circa la reale soluzione del problema.

# Cosa fare se si è in difficoltà nel fornire una risposta?



- 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 richiedere la specifica informazione che serve per arrivare alla soluzione

# Cosa NON fare se si è in difficoltà nel fornire una risposta?



- Lasciare la persona senza alcuna risposta
- Dare una risposta approssimativa o incompleta
- Limitarsi a “girare” per intero il quesito al S.A.I.?  
Nazionale

# Il VOSTRO contributo



Il **vostro contributo** è importantissimo, oltre che per la riuscita del Progetto, anche per il funzionamento stesso del S.A.I.? Nazionale.



# Come potete contribuire



- Rispettando le regole di funzionamento del Servizio e della Rete e quindi svolgendo al meglio e conformemente agli standards nazionali il vostro importante lavoro
- Confrontandovi e interloquendo tra di voi e con il S.A.I.? Nazionale tramite tutti gli strumenti a disposizione
- Inviando al S.A.I.? Nazionale copia di ogni risposta inviata
- Inviando al S.A.I.? Nazionale informazioni, notizie, segnalazioni interessanti

# Come potete contribuire



Ma soprattutto ...  
**... DICENDO LA VOSTRA!!!**

Con suggerimenti, spunti e critiche per migliorare  
sempre il nostro operato ed il nostro SERVIZIO





# Per concludere...



Vi invitiamo a consultare l'apposita sezione del sito

[www.anffas.net](http://www.anffas.net)

che contiene tutte le informazioni utili sul progetto e sul quale sarà pubblicato anche tutto il materiale formativo...

# Per concludere...



...ad utilizzare il **cd-rom** che vi è stato fornito che contiene il **“kit formativo-informativo”** del Progetto (formulario del progetto, slides e materiale dei corsi, scheda informativa, rassegna dei siti internet, etc) e che potrete anche utilizzare per archiviare anche ulteriore materiale relativo al progetto.



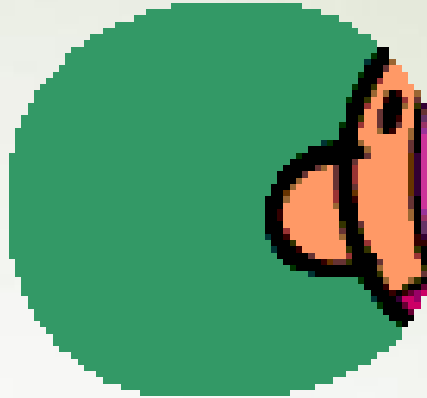
... ed a confrontarvi con noi ed anche tra di voi  
nell'apposita stanza del nostro

## Forum

in cui saremo lieti di poter discutere, ognuno per la  
parte di competenza, con tutti voi



Il S.A.I.? Nazionale è a  
vostra totale  
disposizione per ogni  
informazione  
quindi...



Non mi resta che augurarvi  
...BUON LAVORO!!!!

Grazie per l'attenzione