



Evento di presentazione

S.A.I.? 
Anffas in - rete

Roma - 18 Aprile 2008

Roberta Speciale

Responsabile ufficio stampa, comunicazione e S.A.I.? Anffas Onlus Nazionale



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

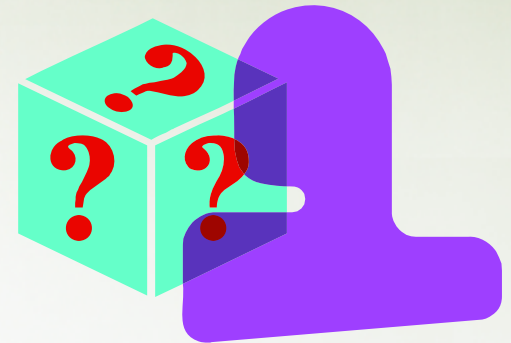
Che cos'è il S.A.I.?



Servizio

Accoglienza

Informazione



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), 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.

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



Il S.A.I.? Nazionale



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

Roberta Speciale – Responsabile

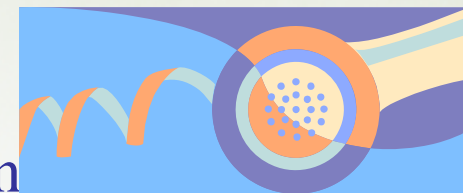
Avv. Gianfranco de Robertis – consulenza legale

Maria de Luz Martin Mannocchi – collaboratrice

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 hanno portato a decidere di implementarlo costituendo il Servizio S.A.I.?.

Il numero verde è stato recentemente disattivato e sostituito dal servizio S.A.I.?

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
3. **Tramite l'apposito form sul sito internet** 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 per i più svariati argomenti.

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



La procedura



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 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, 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.



Quali sono i suggerimenti che ci proponiamo di darvi nel percorso formativo sulle procedure del S.A.I.?



1. Come si crea/implementa, organizza e poi gestisce uno sportello S.A.I.?



Quali sono i suggerimenti che ci proponiamo di darvi nel percorso formativo sulle procedure del S.A.I.?



3. Come si gestisce il contatto diretto o telefonico con l'utente del S.A.I.?



Quali sono i suggerimenti che ci proponiamo di darvi nel percorso formativo sulle procedure del S.A.I.?



4. Che cos'è e come si compila una scheda informativa S.A.I.?



Quali sono i suggerimenti che ci proponiamo di darvi nel percorso formativo sulle procedure del S.A.I.?



5. Come si risponde all'utente, sia dal punto di vista dei contenuti (di cui vi parlerà l'Avv. De Robertis) che della "forma"



Quali sono i suggerimenti che ci proponiamo di darvi nel percorso formativo sulle procedure del S.A.I.?



6. Quali sono e come si utilizzano gli strumenti messi a disposizione dal S.A.I.? Nazionale (sezione dedicata, banche dati, form, faq, manuali, etc.)



Quali sono i suggerimenti che ci proponiamo di darvi nel percorso formativo sulle procedure del S.A.I.?



7. Come si crea e gestisce l'archiviazione delle pratiche.





Intanto ... per iniziare



Vi invitiamo a consultare l'apposita sezione del sito

www.anffas.net

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



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

Forum

Con l'aiuto, se volete, dell'apposita guida scaricabile.



IN CONCLUSIONE...



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



...BUON LAVORO...e
A PRESTO!!!

