

S.A.I?

SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

CARTA DEL SERVIZIO

1 SCOPO

Organizzare attività e funzioni di accoglienza, ascolto e accompagnamento per le famiglie di persone con disabilità intellettiva e relazionale, per aiutarle e sostenerle nella loro funzione genitoriale e di tutela.

Il servizio si configura come:

- luogo specifico di accoglienza e di ascolto dei bisogni di sostegno individuale e sociale espressi dalle Famiglie, al fine di accoglierli, valutarli e monitorarli
- luogo strutturato nella sua articolazione “base” (sostegno psicologico e segretariato sociale) ma anche flessibile in relazione alle richieste e all’evoluzione del “clima sociale” (evoluzione della normativa, programmazioni locali, ecc.)
- luogo “sociale” nel quale le Famiglie possano
 - confrontare la loro esperienza e la loro condizione con altre famiglie che vivono le medesime condizioni
 - trovare risposte in materia di tutela dei loro diritti e di quelli della persona disabile
 - trovare ascolto per segnalare distorsioni, falle e inadempienze del sistema di protezione sociale locale

Il Servizio NON interviene direttamente nel rapporto tra la famiglia e l’Istituzione per tentare di risolvere l’eventuale problema, ma fornisce alla famiglia le informazioni e le competenze necessarie per rivolgersi ai servizi sociali e socio-sanitari presenti sul territorio (Comuni, ASL, ecc.), in modo più informato e sicuro.

L’intervento per tentare di migliorare il sistema di protezione sociale è invece un compito che l’ANFFAS di Brescia intende svolgere, partendo dai dati e dalle informazioni che saranno raccolte dal contatto con le famiglie tramite il Servizio.

2 DESTINATARI

Famiglie naturali e/o affidatarie di persone disabili (il riferimento tipologico è la persona con problemi di disabilità intellettiva e psicopatologie correlate)

Il servizio si configura come servizio pubblico, non rivolto quindi in via esclusiva ai soci dell’ANFFAS o di altre Associazioni, bensì alla generalità delle famiglie con disabili.

3 ATTIVITA’

Sportello informativo per le famiglie gestito dalle assistenti sociali

Eroga informazioni relative a:

- l'accertamento della condizione di invalidità e di handicap (la famiglia può conoscere i compiti delle Commissioni di accertamento e verifica dell'invalidità e dell'handicap e per la concessione dei benefici economici: come si presenta la domanda di accertamento, come funzionano le Commissioni, quali documenti preparare, quali sono i tempi di risposta e quali sono le possibilità di presentare ricorsi avverso giudizi sfavorevoli);
- approfondimenti relativamente alla concessione dei benefici economici e delle agevolazioni successivi al riconoscimento della condizione di invalidità e di handicap;
- la rete dei servizi sanitari e socio sanitari (quali risposte la famiglia può trovare presso i servizi, dove sono i servizi, come vi si accede, con quali costi);
- la scuola (la famiglia può conoscere quali sono le regole che le scuole devono seguire per rispettare la legge sull'integrazione scolastica e può ricevere informazioni riguardo ai luoghi cui si deve rivolgere per ottenere informazioni e aiuti specifici);
- il lavoro (la famiglia può conoscere la normativa per l'inserimento lavorativo e i luoghi cui si può rivolgere per attivare percorsi di inserimento lavorativo);
- la protezione giuridica della persona con disabilità (la famiglia può ricevere informazioni relativamente alla legge che regola le procedure per l'amministrazione di sostegno, l'interdizione e l'inabilitazione);
- agevolazioni fiscali per la famiglia e per il disabile (la famiglia può conoscere la normativa che regola la concessione delle agevolazioni fiscali, come e dove presentare le domande di accesso alle agevolazioni, come inoltrare ricorso avverso giudizi sfavorevoli);
- agevolazioni per la famiglia (la famiglia può conoscere la normativa che regola l'accesso alle prestazioni previdenziali – congedi, riposi, permessi – in relazione alla propria attività di assistenza al figlio/a o parente disabile, come e dove presentare le domande, come inoltrare ricorsi avverso giudizi sfavorevoli).

Sostegno psicologico nella forma del parent training

- organizzazione di gruppi, condotti da uno psicologo, all'interno dei quali le famiglie abbiano la possibilità di analizzare e comprendere le dinamiche familiari e relazionali di comune interesse, attraverso esperienze di partecipazione e di condivisione.

Scuola dei diritti

- ciclo di incontri dedicati al tema della tutela dei diritti della persona disabile e della sua famiglia.

4 LE RISORSE del SERVIZIO

Le risorse professionali

- due assistenti sociali
- un funzionario (politiche sociali)
- un consulente psicologo
- un consulente legale
- un consulente notarile
- un consulente medico

Le risorse strutturali e i servizi complementari

Brescia: uffici assistenti sociali, sala di attesa, saletta-bar, accesso alla biblioteca del Centro Studi sulla Disabilità.

Valle Trompia: ufficio assistente sociale, sala per incontri di piccolo gruppo.

L'organizzazione del lavoro

Per gestire l'attività di sportello (informazioni) gli operatori del servizio dedicano alcune ore alla settimana

per l'aggiornamento dei dati e delle notizie.

Ogni quindici giorni è prevista una riunione di équipe, quale spazio garantito agli operatori per lo scambio

di informazioni e per la lettura e l'analisi di casi insoliti e di problemi di funzionamento del Servizio.

5 TEMPI DI RISPOSTA

Sportello informativo

Risposta telefonica: è di norma esclusa tranne che per quesiti semplici, di immediata soluzione.

Risposta diretta (colloquio): viene fornita durante il colloquio, se non richiede un approfondimento (ricerca bibliografica, contatto telefonico con le Istituzioni, ecc.).

Risposta differita:

a) se il problema posto è complesso, ma non al punto di necessitare di un ulteriore incontro di approfondimento, l'operatore raccoglie i dati essenziali e si riserva di fornire una risposta entro una settimana dal colloquio;

b) se il problema posto è complesso e richiede più incontri per essere esaminato in modo esauriente, a seguito del primo contatto con la famiglia, saranno stabilite quantità e frequenza dei successivi colloqui di consulenza (max 3).

Appuntamento con l'assistente sociale: l'appuntamento viene di norma fissato entro sette giorni dalla richiesta.

Appuntamento con i consulenti "esterni" (legale, medico, notarile): l'appuntamento viene di norma fissato entro quattordici giorni dalla richiesta.

Sostegno psicologico

I gruppi di sostegno psicologico si riuniscono con cadenza quindicinale, per la durata di massimo un anno.

6 BACINO TERRITORIALE

Brescia e Provincia.

7 ACCESSO AL SERVIZIO

Sportello informativo

Il servizio è gratuito ed aperto al pubblico nelle sedi, nei giorni e negli orari di seguito riepilogati. Le assistenti sociali ricevono previo appuntamento telefonico.

Sede di Brescia (sede principale), presso ANFFAS Brescia Onlus

Via Michelangelo, 405

tel. 030/2319071; fax 030/2312717; e-mail: info@anffasbrescia.it

Orari Assistenti Sociali - sede di Brescia

- Simona Rapicavoli: dal lunedì al venerdì (escluso il martedì) dalle 9.00 alle 17.00;
- Laura Pesce: dal lunedì al venerdì (escluso il martedì) dalle 9.00 alle 16.30.

Sede di Gardone Val Trompia, presso comunità Montana della Valle Trompia

via Matteotti; tel. 030/8337449

- Simona Rapicavoli: martedì dalle 9.30 alle 16.30.

Gruppi di sostegno psicologico

L'attività di sostegno psicologico in forma di gruppo è oggetto di specifica programmazione.
Le richieste di partecipazione sono rivolte all'assistente sociale, nei momenti di apertura dello sportello.
L'utilità della partecipazione al gruppo viene concordata con lo psicologo.
La partecipazione ai gruppi è gratuita.

Scuola dei diritti

L'attività è organizzata in collaborazione con i Comuni interessati all'iniziativa.
L'iscrizione alla scuola avviene mediante apposita domanda e la partecipazione è a numero chiuso (massimo 25 persone per ciascun ciclo di incontri).