



**ANFFAS** ONLUS  
OGNI PERSONA CON DISABILITÀ È NOSTRO FIGLIO

# CARTA DEI SERVIZI 2.10

## IL S.A.I. ?

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA  
ED INFORMAZIONE

ANFFAS ONLUS  
DESENZANO DEL GARDA

La Carta dei Servizi ANFFAS ONLUS deve essere intesa e vissuta come una dichiarazione impegnativa nei confronti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale, i loro familiari e chi li rappresenta legalmente

Approvazione del Consiglio Direttivo del 16/02/2006

(aggiornata al 10.01.2016)

## IL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

### 1. SCOPO

Organizzare attività e funzioni di accoglienza, ascolto e accompagnamento per le famiglie di persone disabili intellettive e relazionali, per aiutarle e sostenerle nella loro funzione genitoriale e di tutela.

Il servizio **si configura** come:

- luogo specifico di accoglienza, ascolto e presa in carico dei bisogni di sostegno sociale e individuale espressi dalle Famiglie, al fine di accoglierli, valutarli e monitorarli
- luogo “accreditato” e riconosciuto dalla realtà istituzionale (Obiettivo n. 4 nel Piano di Zona 2006-2008)
- 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 la competenza necessarie per rivolgersi ai servizi sociali e socio - sanitari presenti sul territorio (Comuni, ASST, ecc.), in modo più informato e sicuro. L’intervento per tentare di migliorare il sistema di protezione sociale è invece un compito che ANFFAS Onlus Desenzano d/G 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 e rappresentanti legali di persone disabili (il riferimento tipologico è la persona con problemi di ritardo mentale 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.

Il Servizio è aperto anche per consulenze agli operatori dei Servizi pubblici e privati

### 3. ATTIVITA'

#### **Sportello informativo per le famiglie gestito dall’Assistente Sociale.**

*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**

- una assistente sociale
- uno psicologo per l'attività di sostegno psicologico
- un consulente legale

**Le risorse strutturali e i servizi complementari**

- ufficio Assistente Sociale o Psicologa o Consulente, saletta per incontri di piccolo gruppo

**5. TEMPI DI RISPOSTA**

- **Sportello informativo - Risposta telefonica:** è di norma **esclusa** tranne che per quesiti semplici, di immediata soluzione.
- **Sportello informativo - Risposta diretta** (colloquio): viene fornita durante il **colloquio**, se non richiede un approfondimento (ricerca bibliografica, contatto telefonico con le Istituzioni, ecc.)
- **Sportello informativo - 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** saranno strutturati in modo aperto, con riunioni di norma a cadenza quindicinale per la durata di massimo 1 anno.

**6. BACINO TERRITORIALE**

Distretto ASL numero 11, comprendenti i Comuni di:

- Bedizzole, Calvagese Riviera, Desenzano, Lonato, Manerba, Moniga, Padenghe, Polpenazze, Pozzolengo, Puegnago, Sirmione, Soiano (BASSO GARDA).
- Salò, Gardone Riviera, Gargnano, Limone, Magasa, San Felice del Benaco, Tignale, Toscolano Maderno, Tremosine, Valvestino (ALTO GARDA).

**7. ACCESSO AL SERVIZIO****Sportello informativo**

Il servizio è gratuito ed aperto al pubblico nei giorni e negli orari di seguito descritti:

Presso **ANFFAS Desenzano**

Via Durighello n. 1 – **Rivoltella**

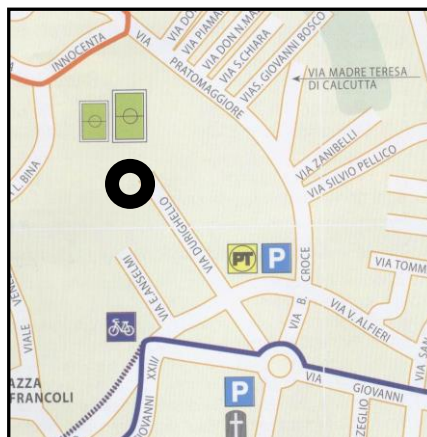
25015 – Desenzano del Garda (BS)

Tel. 030.9111955

Fax 030.9902430

E-mail [sai@anffasdesenzano.it](mailto:sai@anffasdesenzano.it)

ASSISTENTE SOCIALE: Laura PESCE



### Orari di apertura dello sportello

**MARTEDI  
mattino**

*Su appuntamento \**

**MARTEDI'  
pomeriggio**

*Dalle 13.30 alle 15:30*

Per appuntamenti \* telefonare:

- Martedì allo 030.9111955 (Desenzano)
- Altri giorni allo 030.2319071 (Brescia)

### Consulenza gestita dall'Assistente Sociale

Su appuntamento, dopo il primo contatto con la famiglia.

La consulenza è gratuita. E' previsto un rimborso spese per le pratiche relative all'Amministrazione di Sostegno

### Gruppi di sostegno psicologico

Le richieste di partecipazione all'attività di gruppo possono essere rivolte all'Assistente Sociale nel corso dei colloqui di consulenza. L'utilità della partecipazione al gruppo viene concordata con lo Psicologo.

La partecipazione ai gruppi è gratuita.