

Telefono D – Relazione sullo stato di avanzamento per il periodo settembre 2009 - febbraio 2010

Il servizio di consulenza Telefono D è stato aperto per 44 ore settimanali con i due operatori a tempo pieno (Patrizia Danesi e Andrea Sinno) e ha lavorato sui diversi fronti su cui si struttura la sua attività:

- consulenza diretta all'utenza
- aggiornamento pagine dedicate all'informazione legislativa sul sito www.aipd.it
- aggiornamento legislativo

Per quanto riguarda il lavoro di **consulenza diretta**, i contatti che hanno raggiunto il servizio nel semestre preso in considerazione nella presente relazione sono stati **555**.

Oltre che tramite telefono (06 3720891), l'utenza ha interpellato il servizio attraverso email (direttamente alla casella di posta elettronica telefonod@aipd.it) e attraverso il sito www.aipd.it, compilando le specifiche form a disposizione (dalla home page "*Formula il tuo quesito a telefono D*").

E' importante inoltre considerare gli accessi al sito dell'AIPD per lo stesso periodo, che, se complessivamente sono stati 51.124 con una media giornaliera di 284 visite (fonte contatore ShinyStat), i contatti sulle pagine dedicate specificamente agli aspetti assistenziali e di tutela gestite dagli operatori del servizio (sportello informativo/diritti e agevolazioni, domande e risposte, il servizio Telefono D, sportello informativo/aspetti medici) sono stati più di 10.000, con una stima di circa 60 contatti giornalieri (fonte programma di amministrazione del sito).

Inoltre lo staff del servizio ha curato e aggiornato le pagine interne al sito AIPD dedicate ai temi assistenziali e di tutela: ha aggiornato la pagina "Diritti e agevolazioni" nello Sportello Informativo (www.aipd.it/cms/dirittieagevolazioni), contenente schede informative dedicate alle tematiche di maggiore interesse; ha curato la pagina "Domande e risposte" sempre dedicata ai temi di competenza del Telefono D e ha curato l'inserimento in home page delle notizie dedicate ai temi socio-assistenziali.

Come previsto ogni primo martedì del mese si sono svolti gli incontri presso la sede dell'AIPD del servizio di "Consulenza legale"; l'equipe dei professionisti (notaio, avvocato, giudice, commercialista) coordinata da Andrea Sinno ha fornito consulenza gratuita complessivamente a 23 famiglie. I temi trattati sono stati: amministrazione di sostegno, disposizioni patrimoniali a favore della persona con sindrome di Down, cause relative all'invalidità civile, discriminazione e tutela giuridica.

Inoltre, una volta a settimana, prevalentemente il giovedì mattina, è stata presente presso il servizio la dott.ssa Arianna Langer, pediatra, che ha fornito consulenze dirette alle famiglie rispondendo telefonicamente o via mail alle richieste e curando la pagina "aspetti medici" interna allo Sportello Informativo del sito, contenente schede informative e segnalazioni e link a siti ritenuti di particolare interesse (www.aipd.it/cms/aspettimedici).

Seguendo la metodologia utilizzata dal servizio sin dalla sua costituzione, ciascun contatto è stato registrato su scheda; ciò permette di mantenere memoria delle consulenze realizzate, avere un quadro dell'andamento del lavoro del servizio e soprattutto conoscere ed essere in grado di registrare e riportare scientificamente i bisogni e le esigenze espresse dall'utenza.

Tipologia delle telefonate ricevute nel semestre settembre 2009 –febbraio 2010:

Famiglie	78%
Operatori	16%
Telefonate generiche	6%

Come ormai sappiamo in base all'esperienza maturata negli anni presso il servizio, le famiglie rappresentano la parte di utenza più consistente; in particolare è la coppia dei genitori a contattare "Telefono D" (quasi l'86% delle famiglie), seguiti dai fratelli (il 10%) e da altri familiari (nonni, zii, nipoti, cognati, il 4%).

Per quanto riguarda gli operatori, circa la metà sono rappresentati da professionisti che lavorano presso le sedi locali dell'associazione; l'altra metà è prevalentemente rappresentata da assistenti sociali e insegnanti operanti presso strutture pubbliche.

Nella "Telefonate generiche" sono riportati tutti coloro che non rientrano nelle due suddette categorie: spesso sono genitori di figli con disabilità ma non sindrome di Down cui evidentemente il servizio garantisce comunque una risposta, studenti, gestanti.

*Bisogni espressi dall'utenza di Telefono D nel semestre settembre 2009 –
febbraio 2010*

Aspetti assistenziali	80%
Altro	13%
Scuola	7%

Gli aspetti assistenziali sono da sempre quelli più trattati dal servizio; tra questi emergono le richieste relative al tema dell'invalidità civile (in tutte le tematiche che lo compongono: accertamento, ricorso, provvidenze economiche, convocazione alle visite di revisione, accreditamento), ma sono trattati la tutela (amministrazione di sostegno, interdizione, disposizioni patrimoniali, accreditamento e gestione degli importi delle provvidenze economiche), le agevolazioni sul posto di lavoro (permessi orari e mensili, congedo straordinario, scelta della sede), le agevolazioni tributarie (Iva ridotta, condizioni favorevoli per tassazioni locali). Non è un caso che proprio su queste tematiche lo staff del servizio produca ininterrottamente dal 1997 il quaderno AIPD n. 15 "Aspetti assistenziali e di tutela. Guida ai diritti e alle agevolazioni per le persone con sindrome di Down e le loro famiglie", un opuscolo inviato a tutti i soci AIPD e scaricabile online dal sito www.aipd.it (www.aipd.it/userfiles/file/AIPD15_2009.pdf); del quaderno si procede con scadenza quasi annuale alla ristampa rivista ed aggiornata (l'ultima edizione è quella risalente al maggio 2009); in questi mesi gli operatori del servizio hanno lavorato nella prospettiva di realizzare l'edizione aggiornata al 2010, che sarà pubblicata presumibilmente nel mese di maggio.

Si è proceduto all'aggiornamento della pagina del sito www.aipd.it dedicata al servizio Telefono D, con l'inserimento nel testo del contributo dato dalla Fondazione Roma Terzo Settore. In occasione del primo semestre di attività sostenuta dalla Fondazione Roma Terzo Settore è stata inserita in home page la notizia contenente il resoconto delle attività svolte dal servizio.

Patrizia Danesi
responsabile del progetto "Telefono D"