



Fondazione
di Sardegna

ierfop
osservatorio

ierfop
ONLUS

Bollettino N.4

“Inclusion for All”

Gruppo di lavoro Osservatorio disabilità



Bollettino n° 4

“Inclusion for All”

Gruppo Osservatorio I.E.R.F.O.P.

Lo sportello “Inclusion for all”

Lo sportello d’ascolto I.E.R.F.O.P. nasce dall’idea del Presidente dott. Roberto Pili di avere all’interno dell’ente un servizio che serva da orientamento per gli utenti già iscritti e per eventuali nuovi iscritti.

L’intento dello sportello è quello di essere un ponte di collegamento tra l’utente e i servizi presenti nel territorio. Tale mission nasce dalla consapevolezza che i servizi, pur essendo presenti nel territorio, non sono ampiamente conosciuti da potenziali fruitori. Lo sportello, attraverso i suoi servizi, ha lo scopo di fornire un supporto e guidare l’utente nel suo percorso personale, partendo dall’accettazione e riconoscimento dell’invalidità e/o handicap e proseguendo nell’orientamento formativo e professionale.

Lo sportello è costituito da 5 macro aree così suddivise:

- ◆ Supporto psicologico;
- ◆ Supporto pedagogico;
- ◆ Supporto legale;
- ◆ Supporto socio-sanitario;
- ◆ Supporto barriere architettoniche e accessibilità.

Ciascuna delle seguenti aree sarà gestita da professionisti esperti nel settore di competenza.

Lo sportello I.E.R.F.O.P. inoltre offrirà un servizio di orientamento formativo specifico attraverso i corsi che l’ente eroga a livello nazionale.

L’utente già iscritto o nuovo potrà contattare lo sportello attraverso diverse modalità:

- ◆ Contatto telefonico con il numero verde dedicato [800800184](tel:800800184);
- ◆ Contatto e-mail osservatorio@ierfop.org ;

Il contatto iniziale servirà per concordare un incontro tra il richiedente ed il professionista del servizio da erogare.

In seguito al primo contatto, verrà compilata una **Scheda di Orientamento ai Servizi**, in cui verranno annotati: generalità del richiedente, contatti, tipologia di supporto o servizio richiesto e la sintesi della motivazione del contatto al servizio stesso. Tale scheda servirà per contattare il referente dell’area e concordare un appuntamento per la presa in carica dell’utente (o l’inserimento dell’utente nel servizio indicato).

Una volta definite le formalità preliminari, il passo successivo sarà quello di ricontattare l’utente e concordare con lui un nuovo appuntamento. Tale incontro, che terrà sempre conto dell’emergenza sanitaria del momento, potrà essere gestito in due modalità: videoconferenza o, nei casi in cui tale modalità non fosse possibile, in presenza.

Il primo incontro verrà svolto dallo psicologo e/o dal pedagogo e dal professionista dell'area indicata. Durante il colloquio, dopo il consenso al trattamento e gestione dei dati, elemento necessario per l'accoglimento della richiesta, si raccoglieranno tutte le informazioni sull'utente attraverso la compilazione della **Scheda Anagrafica**. Tale scheda conterrà tutti i dati dell'utente, comprese le informazioni sulla sua condizione di disabilità. Nel caso l'utente risultasse già iscritto, si procederà con un semplice aggiornamento della scheda.

L'utente dovrà produrre tutta la documentazione necessaria per avere un quadro completo della sua situazione in modo tale da offrire un servizio il più possibile adeguato. Dopo la raccolta dei dati e una breve anamnesi (o storia clinica) dell'utente, il referente del servizio indicato si occuperà della richiesta.

Il supporto all'utente prevede tre momenti: **supporto in ingresso** con la presa in carico dell'utente, **supporto in itinere**, nel quale si orienterà l'utente verso il servizio volto alla risoluzione del problema e **supporto finale** nel quale verrà verificato se il problema o la condizione iniziale sia stata risolta o se si necessita di un'ulteriore fase. Nel caso dovessero variare le suddette informazioni, all'utente verrà richiesto un aggiornamento anche tramite e-mail.