

CARTA DEI SERVIZI SEZIONALI

Premessa

Le "Carte dei Servizi" sono state introdotte nell'ordinamento italiano (la prima direttiva al riguardo è stata emanata con D.P.C.M. del 27 gennaio 1994) con lo scopo di modellare i servizi pubblici in modo da aumentarne l'efficienza e meglio rispondere ai bisogni ed alle esigenze degli utenti.

L'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti onlus – organizzazione non lucrativa di utilità sociale – è ente morale ed associazione di promozione sociale con personalità giuridica di diritto privato. Non è, pertanto, obbligata alla adozione di "carte" dei servizi.

La Direzione Nazionale dell'Unione, tuttavia, ha ritenuto di dover adottare una "carta dei servizi" per ciascun settore in cui opera con attività diretta a favore dei disabili visivi.

Questo ai fini di una maggiore chiarezza nei confronti dei fruitori, che vedono in tal modo tutelati i loro diritti ed aspettative, con la possibilità di proporre reclami attraverso una procedura predefinita e garantita.

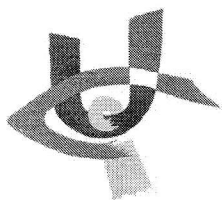
In sostanza, con la "carta", l'Unione formula una promessa rivolta ai destinatari dei propri servizi, relativamente alla "qualità" ed ai "tempi" degli stessi, nonché dei "rimedi" ad eventuali disfunzioni e manchevolezze.

Il presente documento è incentrato sui principi della eguaglianza, della imparzialità, della continuità, della efficacia ed efficienza, oltre che della partecipazione.

I principi della uguaglianza ed imparzialità garantiscono la parità di tutti i fruitori evitando ogni discriminazione pur tenendo conto delle peculiarità dei bisogni.

Il principio di continuità garantisce l'impegno dell'Unione a proseguire nel tempo il servizio.

Il principio della partecipazione assicura la flessibilità del servizio, cioè il suo continuo adattarsi alla evoluzione tecnologica e di mercato, ma in particolare il suo sapersi adeguare alle esigenze manifestate dai fruitori.



SERVIZI DISPONIBILI PRESSO LA SEZIONE U.I.C.I. DI CIVITAVECCHIA

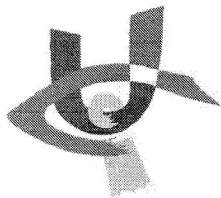
ACCOMPAGNAMENTI:

I servizi di accompagnamento forniti dalla Sezione mirano a dare ai disabili visivi una piena mobilità per lo svolgimento di tutte le attività quotidiane, come ad esempio andare a lavoro, dal medico, al supermercato per l'approvvigionamento dei generi alimentari, o anche per svolgere attività ludico-ricreative, come andare al mare ad a fare una semplice passeggiata. Il socio richiede preventivamente il servizio (almeno 24 ore prima) fornendo l'ora ed il luogo dell'appuntamento. Se per lo svolgimento del servizio si rende necessario l'uso dell'autovettura della Sezione il socio contribuisce ai costi con una quota per chilometro deliberata dal consiglio direttivo. Già da oltre dieci anni, è attivo anche il servizio di transfert dalla stazione ferroviaria alle navi passeggeri per la Sardegna ed alle navi da crociera e viceversa. Di questo servizio hanno usufruito fino ad oggi disabili visivi provenienti da diverse regioni italiane.

ASSISTENZA PENSIONISTICA – SEGRETARIATO SOCIALE:

In convenzione con il patronato EPAS, la Sezione fornisce servizi di assistenza e di patrocinio gratuito verso coloro che, a seguito della perdita della vista, si rivolgono a noi per vedersi riconosciuta la loro minorazione. Inoltre, è possibile svolgere pratiche per:

- Pensione di vecchiaia/anticipata;
- Pensione di inabilità / assegno di inabilità;
- Pensione di reversibilità;
- Richiesta assegno sociale;
- Ricostituzione contributi pregressi o supplemento;
- Domanda di invalidità civile;



- Domanda per disoccupazione;
- Domanda per autorizzazione assegni familiari;
- Richiesta per assegni familiari (COLF, disoccupati);
- Domanda di maternità obbligatoria;
- Domanda per bonus bebé;
- Domanda per premio alla nascita;

AUSILII TIFLOTECNICI E TIFLOINFORMATICI:

Si tratta di una rappresentazione dettagliata di tutti quegli strumenti tiflotecnici e tifloinformatici che migliorano le condizioni di vita dei disabili visivi. Compete alla nostra associazione proporre tutti quegli strumenti e quegli ausili di nuova produzione che le aziende introducono sul mercato per migliorare le condizioni di vita dei disabili in generale e dei disabili visivi in particolare.

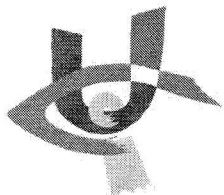
ASSISTENZA ALL'USO DI NUOVE TECNOLOGIE:

Questo tipo di assistenza vuole mettere il disabile visivo in condizioni di poter usare in piena autonomia e disinvoltura tutti gli strumenti o apparecchi che la tecnologia mette oggi a disposizione. Spesso, per alcuni strumenti, sono necessari dei veri e propri periodi di addestramento che spiegheremmo meglio nella voce "Corsi".

BIBLIOTECA MULTIMEDIALE "PAOLO BENTIVOGLIO":

Presso la Sezione, oramai da molti anni, è attiva una biblioteca multimediale intitolata all'ex Presidente Nazionale dell'Unione Paolo Bentivoglio. In questa biblioteca sono attive diverse sezioni:

- Sezione libri Braille;
- Sezione libri in nero;
- Sezione libri digitali;



- Sezione audiolibri;
- Sezione produzione materiale Braille;

I soci possono accedere liberamente alla biblioteca e prelevare gratuitamente i libri nella sezione a loro più confacente, leggerli o ascoltarli presso la stessa biblioteca o prelevarli per portarli al proprio domicilio. Inoltre, è possibile accedere all'intero catalogo del CNLP, di cui si parlerà nell'apposito punto sottostante.

CENTRO NAZIONALE DEL LIBRO PARLATO:

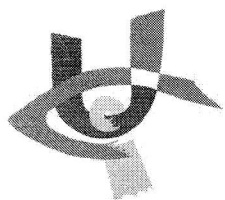
I soci possono accedere al catalogo del CNLP o attraverso una registrazione personale gratuita al Centro oppure richiedere gli audiolibri alla Sezione che li scaricherà tramite il proprio account, li copierà su un supporto magnetico e li distribuirà ai soci sempre gratuitamente. Mentre il socio attraverso il proprio account avrà una limitazione mensile nel numero dei download, la sezione potrà effettuare un numero di download illimitati.

CAMPAGNE DI PREVENZIONE DELLA CECITA':

Nel corso dell'anno, la Sezione aderisce a numerose campagne finalizzate alla prevenzione della cecità effettuando screening pubblici e gratuiti della cittadinanza. I progetti sono vari e presentati dalla stessa IAPB, dal Consiglio Regionale U.I.C.I. del Lazio o dalla stessa Sezione U.I.C.I. di Civitavecchia.

CONSEGNA RICETTE MEDICHE E FARMACI:

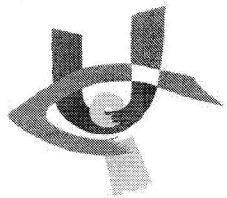
Questo servizio è nato su richiesta degli stessi soci che, impossibilitati spesso a recarsi dal medico di famiglia per ritirare ricette per farmaci di uso quotidiano, chiedono all'associazione un triplice servizio: prelevare dal medico di base la ricetta, recarsi in farmacia per ottenere i farmaci e consegnarli al socio al domicilio. Il servizio è gratuito, tranne un piccolo rimborso chilometrico delle spese sostenute per l'utilizzo dell'autovettura associativa.



CONSULENZA ALLA PARI – MUTUO AIUTO:

I beneficiari di questo servizio di consulenza alla pari e mutuo aiuto sono soprattutto coloro che hanno perso la vista e l'autonomia, che vivono in condizione di isolamento e alle famiglie che devono affrontare il doloroso iter di una diagnosi di cecità di un componente, sia esso bambino, adulto o anziano. Molto spesso le persone che ricevono una diagnosi di cecità, e le loro famiglie, si trovano di fronte ad un mondo sconosciuto e difficilmente riescono a trovare un supporto specifico, finalizzato ad una riabilitazione funzionale per il raggiungimento di una nuova autonomia e di un nuovo benessere. Il disagio e il dolore spesso diventa l'elemento predominante nella vita della persona, arrivando a perpetuare una condizione di isolamento profondo. Abbiamo potuto sperimentare sul campo quanto sia fondamentale per le persone che arrivano presso la nostra sede con una diagnosi di cecità, il confronto alla pari con chi ha già affrontato la perdita del dono prezioso della vista e ha attraversato i dubbi ed il dolore crescendo pian piano in una nuova modalità di essere autonomi e di vivere, approfondendo e acquisendo competenze complementari al senso della vista. Il mutuo aiuto pertanto diventa di vitale importanza, tanto da voler pensare ad un modello di servizio stabile nella nostra organizzazione. Possiamo dire che gli obiettivi fondamentali sono i seguenti:

- La possibilità di acquisire, per coloro che hanno difficoltà visive, autonomia nei piccoli gesti della vita quotidiana (es. lettura audiolibri, riconoscitori di oggetti e di colori), attraverso la dimostrazione del funzionamento di materiale tiflogico e tifloinformatico di utilità quotidiana;
- L'inclusione e il coinvolgimento attivo e partecipato dei soggetti con minorazioni visive nelle iniziative di socializzazione predisposte dalla nostra sede, al fine di ridurre la solitudine e l'emarginazione.



CORSI:

Presso la Sezione si organizzano corsi di gruppo o individualizzati per letto-scrittura Braille; informatica di base, informatica di secondo livello, corsi pratici per l'utilizzo di nuovi strumenti tecnologici, corsi per l'utilizzo dell'Iphone e degli smartphone.

LABORATORI TECNOLOGICI – ASP S. ALESSIO:

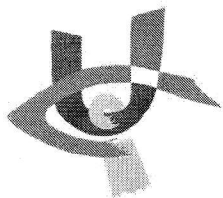
Presso la Sezione U.I.C.I. DI Civitavecchia sono attivi dei laboratori tecnologici gestiti direttamente dalla ASP S. Alessio Margherita di Savoia. Essi consistono in corsi di gruppo o individualizzati di informatica e sulle nuove tecnologie, come ad esempio l'uso dell'Iphone e del Tablet da parte dei disabili visivi.

NOMENCLATORE TARIFARIO DEGLI AUSILI E DELLE PROTESI:

La Sezione fornisce assistenza ai disabili visivi per l'ottenimento da parte della ASL RM4 di tutti quegli ausili e strumenti tiflotecnici e tifloinformatici, anche se riconducibili, contenute nel nomenclatore tariffario degli ausili e delle protesi.

SEGRETERIA TELEFONICA:

Negli orari in cui gli uffici non sono presidiati, ovvero dalle ore 14:00 alle ore 07:00 del giorno successivo, è attiva la segreteria telefonica della Sezione. Chiamando il numero 0766-396989 è possibile ascoltare brevi comunicati indirizzati ai soci ed ai disabili visivi in genere, contemporaneamente, al termine dell'ascolto dei comunicati, è possibile lasciare un breve messaggio per l'associazione.



SPORTELLO INFORMATIVO TELEFONICO:

Presso la Sezione, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 12:00, è attivo uno sportello informativo telefonico volto a dare ai disabili visivi, ed in particolare alle loro famiglie, tutte le informazioni necessarie per affrontare tempestivamente tutte le problematiche legate alla disabilità visiva. In particolare, vengono fornite informazioni sulla legislazione attuale e le modalità per l'ottenimento del riconoscimento della condizione di cecità e della percezione dei benefici economici. Per giovani in età scolare, vengono fornite informazioni sull'inserimento scolastico, sul diritto all'insegnante di sostegno ed all'assistente alla comunicazione tiflogica. Per coloro che sono ancora in età lavorativa, vengono fornite informazioni sui vari corsi di riqualificazione, sui corsi per operatore telefonico e qualifiche equipollenti, corsi universitari per fisioterapisti, ecc. Inoltre, lo sportello fornisce informazioni sulle condizioni di vita dei disabili visivi, su come affrontare tutte le problematiche di vita quotidiana nella nuova condizione di cecità, come specificato meglio nel punto della consulenza alla pari.

La presente "guida ai servizi sezionali", o "carta dei servizi", è stata approvata dal Consiglio Direttivo della Sezione Territoriale di Civitavecchia nella seduta del 29 settembre 2021 con deliberazione n. 16.