



Associazione Onlus

ASSOCIAZIONE AGATOS ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

## **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La **Carta dei Servizi** è uno strumento importante per la nostra organizzazione, ci consente di far conoscere i progetti che realizziamo, di informare i cittadini sugli strumenti e sulle risorse dell'Associazione, di chiarire le modalità di accesso e di intervento ai nostri servizi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 “ Principi sulla erogazione dei servizi pubblici” e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 “ Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

La **Carta dei Servizi** rappresenta l'impegno della nostra Associazione nel definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- Correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi, l'Associazione Agatos ha adottato strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- Semplificare gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- Gestire i reclami.

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno.

## **I Contenuti, che di seguito riportiamo, sono:**

### **1. Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori dell'Associazione**

- 1.1 La Mission
- 1.2 Chi siamo
- 1.3 Metodologia di lavoro
- 1.4 La politica della Qualità

### **2 Servizi erogati**

- 2.1 Servizi in corso
- 2.1 Scheda delle prestazioni fornite

### **3 Personale impiegato**

### **4 Destinatari**

### **5 Modalità di accesso ai servizi**

### **6 Erogazione dei servizi in convenzione**

### **7 Valutazione del servizio**

- 7.1 Linee Guida
- 7.2 Strumenti

### **8. Procedura del reclamo**

- 8.1 Modalità di presentazione del reclamo
- 8.2 Forme di risarcimento

### **9. Sede dell'Associazione**

# 1. NOTIZIE GENERALI SULLA STORIA, LA STRUTTURA E I VALORI DELL'ASSOCIAZIONE

## 1.1 La Mission

L'Associazione Agatos nasce dalla volontà di un piccolo gruppo di persone unite da un ideale di **condivisione, partecipazione e adesione** nel rispondere ad un problema sociale e sanitario: il disagio mentale.

L'associazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale. L'associazione svolge la sua attività nei seguenti settori:

-assistenza sociale e socio-sanitaria;

-beneficenza;

-istruzione;

formazione ed aggiornamento a personale docente e non docente;

sport dilettantistico;

tutela, promozione e valorizzazione delle cose di interesse artistico e storico (legge 1080/39) comprese le biblioteche (legge 1409/63);

tutela e valorizzazione della natura e dell'ambiente (ad esclusione delle attività di raccolta e riciclaggio dei rifiuti);

promozione della cultura e dell'arte;

tutela dei diritti civili;

ricerca scientifica di particolare interesse sociale svolta direttamente o affidata a centri di ricerca.

In particolare l'associazione può realizzare o gestire, stabilmente o temporaneamente, in conto proprio o in conto terzi:

a- case-famiglia, comunità alloggio, gruppi appartamento, comunità terapeutiche, comunità di pronto intervento e altre forme alternative di istituti;

b- centri socio-educativi per l'accoglienza, la socializzazione e l'animazione; servizio per l'assistenza domiciliare integrata; asili-nido e centri per l'infanzia;

- c- iniziative per il tempo libero, la cultura e il turismo sociale; attività di sensibilizzazione ed animazione della comunità locale;
- d- attività di consulenza e formazione, corsi di formazione, orientamento scolastico e professionale, riqualificazione, pre-formazione lavorativa; attività e servizi di riabilitazione; servizio informa giovani;
- e- gestione di impianti sportivi, culturali, centri sociali; gestione di rifugi montani e ostelli della gioventù; attività di cultura spettacolo e artigianato;
- f- ricerca e studio sulle problematiche sociali;
- g- attività di consultorio.

Per questi fini l'associazione potrà operare sia in campo nazionale che internazionale.

Per il raggiungimento degli scopi indicati, l'associazione è altresì impegnata ad integrare, in modo permanente o secondo contingenti opportunità la propria attività con quella di altri enti, promuovendo o aderendo a consorzi, fondazioni, associazioni ed altre organizzazioni aventi carattere simile.

## 1.2 Chi siamo

L'associazione conta oltre venti operatori, tra soci e collaboratori. Le qualifiche professionali sono: medici, psicologi, educatori, infermieri, assistenti sociali, tecnici della riabilitazione psichiatrica, terapisti occupazionali e operatori socio sanitari.

Tutti gli operatori dell'associazione Agatos condividono un alto profilo professionale nel proprio ambito di intervento e una motivazione profonda al lavoro sociale.

Ad ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le istituzioni.

## 1.3 Metodologia di lavoro

Lo stile di lavoro della nostra associazione può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

- **Integrazione:** attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici, la sinergia e il lavoro di rete con il terzo settore, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti di cura finalizzati all'eliminazione delle forme di esclusione e di emarginazione sociale.
- **Progettualità:** per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone, di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. Per le stesse motivazioni, realizziamo progetti differenziati e percorsi individuali allo scopo di migliorare l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone.
- **Servizi alla persona:** il fatto di essere un'organizzazione che fornisce "servizi alla persona" comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione.

Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno.

## 1.4 La Politica della Qualità

L'Associazione Agatos opera secondo un Sistema di Gestione per la Qualità.

La metodologia utilizzata, nell'organizzazione dei nostri servizi e del nostro personale, fa riferimento all'applicazione delle procedure del Sistema di Gestione della Qualità implementate dall'Associazione, in conformità alla norma stessa.

Le procedure predisposte per soddisfare i requisiti per la qualità costituiscono un costante riferimento per lo sviluppo, la programmazione e la gestione dei servizi rivolti agli utenti.

Nel perseguire la Politica della Qualità, gli obiettivi primari dell'Associazione sono:

- l'orientamento alla **centralità della persona** che si avvicina ai nostri servizi;
- l'impegno a soddisfare, con **efficienza ed efficacia**, le attese e i bisogni della persona;
- il **miglioramento continuo** del servizio offerto.

Nello specifico l'Associazione si impegna a:

### **Garantire**

- **la soddisfazione** dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia;
- **la professionalità** degli operatori;
- **la qualità** richiesta nella relazione con il cittadino, nella gestione del servizio;
- **la continuità** del servizio;
- **la presenza** sul territorio;
- **la relazione** con il cittadino, coerentemente, con le finalità dell'Associazione.

**Favorire** il **coinvolgimento dei soggetti** in relazione con l'utente e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.

**Individuare** un piano di **formazione** e di **aggiornamento** continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

## **2. SERVIZI EROGATI**

L'Associazione lavora nei settori **socio-assistenziale** e **sanitario** mediante la gestione di **servizi propri** o in **accreditamento** o in **convenzione** con gli Enti Pubblici (AUSL)

### **2.1 Servizi in corso**

Attualmente eroghiamo i seguenti servizi:

- In convenzione con l'AUSL VT collaboriamo alla gestione di:
  - 1 Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa (Via E. Bianchi Viterbo);
  - 1 Comunità Terapeutico-Riabilitativa ( Via U. Richiello Viterbo)
  - 1 Gruppo Appartamento ( Via M. Nero Viterbo)

### **2.2 Scheda delle prestazioni fornite**

L'Associazione Agatos fornisce:

- Interventi di assistenza, riabilitazione, terapia alla persona o al nucleo familiare
- Osservazione e rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente, verifica e di validità dei risultati dei progetti personalizzati.
- Supporto e funzioni di tutor al singolo o al gruppo degli utenti nello svolgimento delle attività quotidiane, di cura di se stessi e dei contesti di vita.
- Programmazione e organizzazione di attività educative, culturali e/o sportive rivolte ai singoli individui o ai gruppi.



Le prestazioni sono finalizzate a:

- favorire l'autonomia personale dell'utente, nel proprio ambiente di vita evitando ricoveri e istituzionalizzazione;
- ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione;
- supportare la persona nel recupero delle capacità residue.

## 2. PERSONALE IMPIEGATO

Per l'erogazione dei servizi viene impiegata un'èquipe multi-disciplinare composta dalle seguenti figure professionali:

- Medico
- Psicologi
- Educatori
- Terapisti della riabilitazione psichiatrica
- Terapisti occupazionali
- Assistente Sociale
- Operatori socio-sanitari

Ogni servizio si avvale di 2 differenti figure con compiti e responsabilità diversificate ma integrate. Il **Responsabile di Gestione** ( responsabile dei progetti residenziali e semiresidenziali in atto); il **Coordinatore** ( responsabile della gestione operativa dei progetti specifici delle singole strutture).

All'interno del Servizio operano inoltre: formatori e supervisori del lavoro svolto dagli operatori.

### 3. DESTINATARI

Destinatari dei servizi dell'Associazione, precedentemente elencati, sono:

- Persone in difficoltà psico-sociale, anche solo temporanea;
- Persone disabili psichici.

### 4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Di seguito vengono descritte le modalità di accesso ai servizi erogati dagli operatori dell'Associazione:

#### a) **Requisiti:**

- nel caso di **servizi accreditati** o in convenzione è preferibile ma non necessaria la residenza nel territorio della AUSL;
- nel caso di servizi **privati**, chiunque può far richiesta all'Associazione.

#### b) **Come si accede alla prestazione:**

- su richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari allo psichiatra curante e/o all'assistente sociale presso le sedi del CSM del Dipartimento di Salute Mentale;
- nel caso di servizi privati, successivamente alla richiesta fatta all'Associazione, si viene contattati dal responsabile dei Gestione.

#### c) **Come si ottiene la prestazione**

- nel primo caso la prestazione è gratuita su valutazione e indicazione del CSM che presenta un progetto personalizzato e si occupa dell'invio e della gestione clinica dell'utente inserito nei servizi dove l'Associazione opera in convenzione;
- nel secondo caso, il Responsabile di Gestione predispone e concorda con il committente un piano d'intervento, sceglie l'èquipe degli operatori idonei per

lo specifico caso, presenta un preventivo di spesa e viene stipulato un Contratto di Progetto Personalizzato.

#### **d) Durata**

Viene definita in base alle indicazioni del progetto individualizzato e sulla base delle valutazioni degli esiti.

### **6. EROGAZIONE DEI SERVIZI IN CONVENZIONE**

A seguito della firma della convenzione la Direzione dell'Associazione entra in possesso di tutte le informazioni, utili per la corretta esecuzione del Servizio di Gestione.

Per l'erogazione del servizio stabilito dal contratto, vengono predisposte le seguenti azioni:

- Incarico al Responsabile di Gestione;
- Incarico al Coordinatore di Struttura;
- Preparazione del Piano Operativo dell' Équipe incaricata;
- Assegnazione degli Operatori.

La preparazione del Piano Operativo assicura:

- La pianificazione e la programmazione del lavoro;
- Il coordinamento delle risorse;
- La comunicazione efficace con il Responsabile del Servizio;
- L'integrazione tra l'èquipe del DSM e gli operatori dell'Associazione.

Inoltre, il Piano Operativo individua:

- Il tipo di assistenza richiesta, finalità ed obiettivi riabilitativi;
- Le caratteristiche degli utenti da prendere in carico;
- Le modalità di misurazione e verifica dei risultati;
- Le condizioni igienico-ambientali della struttura;
- Le attrezzature e gli strumenti di lavoro;
- La verifica della soddisfazione dei requisiti di Legge, circa la sicurezza nei luoghi di lavoro.

## **7. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **7.1 Linee guida**

Gli standard di qualità definiscono il livello di qualità del servizio. Sono individuati dall'Associazione ed espressi attraverso degli indicatori di qualità.

Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini-clienti, sia per gli operatori e servono ad orientare e valutare l'azione dell'Associazione.

Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino-cliente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali: l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi di attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

Gli standard sono suddivisi in tre aree:

- **Informazione**
- **Risorse Umane**
- **Qualità**

Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento.

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale.

Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori dell'Associazione che ne assicura la verifica periodica.

## 7.2 Strumenti

In particolare l'Associazione adotterà **strumenti specifici di valutazione** (questionari, test, gruppi di discussione, seminari, partecipazione e collaborazione con Consulte di territorio, ecc.) al fine di misurare il livello di soddisfazione da parte dei **cittadini** che usufruiscono dei servizi, dei **committenti** che comprano un servizio e degli operatori che esplicano un servizio; inoltre per i servizi privati oltre al grado di soddisfazione lavorativa da parte degli **operatori** impegnati, l'Associazione promuove la reale presenza e il radicamento sul **territorio** in cui il servizio viene svolto.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

## 8. PROCEDURA DEL RECLAMO

L'Associazione Agatos vuole garantire la tutela dei cittadini – clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti.

Inoltre l'Associazione si pone come obiettivo quello della **risoluzione dei problemi**

al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

Il Responsabile di Gestione è incaricato a ricevere e a valutare le segnalazioni presentate dai cittadini-clienti, fornendo loro inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dallo Statuto.

Fornisce immediata risposta al cittadino per problemi facilmente risolvibili e a predisporre l'attività istruttoria per i casi più complessi. Provvede a correggere l'errore segnalato e all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.

### **8.1 Modalità di presentazione del reclamo**

I clienti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con il Responsabile del Settore;
- comunicazione via fax all' Associazione;
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso la segreteria dell' Associazione

Indipendentemente dal modo in cui perviene all' Associazione, il reclamo viene comunque canalizzato da chiunque lo riceva verso il Responsabile di funzione per la valutazione.

Chi riceve il reclamo annota sulla pagina dell'apposito **Registro Reclami ed Azioni Correttive/Preventive** le seguenti informazioni:

- Data;
- Nome di chi riceve il reclamo;
- Descrizione del reclamo e nome del cliente;

- Nome del Responsabile cui viene trasmesso il foglio.

Nel caso in cui il reclamo sia pertinente, il Responsabile di funzione si attiva per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con il cliente o con il committente.

Se il trattamento esula dalle sue responsabilità notifica il reclamo alla Direzione che dovrà a sua volta intervenire per il trattamento direttamente o incaricando chi di competenza.

Le decisioni prese e i trattamenti applicati sono registrati sul **Registro Reclami ed Azioni Correttive/Preventive**, compilando i seguenti campi:

- Trattamento definito;
- Funzione incaricata dell'attuazione;
- Data entro cui dovrà essere messo in atto il trattamento.

L'esito e la effettiva applicazione del trattamento viene riportata sul **Registro Reclami ed azioni Correttive/Preventive** da chi ha eseguito il trattamento.

Quando il trattamento non si sia dimostrato sufficiente a risolvere il problema o quando la natura del reclamo lo richieda, il Responsabile di Funzione può proporre alla Direzione l'apertura di un'azione correttiva e la gestione di tale azione.

Il Responsabile della Qualità elabora ogni semestre elabora i dati relativi ai reclami, analizzandoli e classificandoli per tipologia.

## **8.2 Forme di risarcimento**

In caso di disservizio, l'Associazione interviene per identificare l'entità dello stesso:

- in caso di assenza improvvisa dell'operatore, l'Associazione si impegna alla sostituzione immediata, qualora non fosse possibile, il coordinatore garantirà la prosecuzione del servizio.
- per quanto concerne le responsabilità derivanti da eventuali danni che gli operatori dovessero arrecare nell'esecuzione del servizio, per cause a questo inerenti, vi è la copertura assicurativa che copre il rischio di responsabilità civile per danni arrecati a persone, cose. Inoltre gli operatori sono tenuti a mantenere un contegno decoroso e irreprensibile nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione, osservare il segreto d'ufficio e professionale; qualora ciò non venisse pienamente rispettato l'Associazione si impegna a richiamare, sanzionare ed eventualmente sostituire gli operatori che non osservassero tale condotta.

## **9. SEDE DELL'ASSOCIAZIONE**

**La sede legale e amministrativa** dell'Associazione Agatos Onlus è a Viterbo in Via Umberto Richiello n°4

**Il Telefono: 0761/398049 cell: 3939852880**

**Il Fax: 0761/092488**

**L'indirizzo di posta elettronica è: [agatos@associazioneagatos.it](mailto:agatos@associazioneagatos.it)**

**Il sito internet è: [www.associazioneagatos.it](http://www.associazioneagatos.it)**

Si riceve su appuntamento

Aggiornata il 22/02/2011