



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **CONTENUTI**

**Presentazione**

**Principi fondamentali**

**Impegni, garanzie, standard di qualità**

**Impegno all'informazione, alla trasparenza e alla tutela della privacy**

**Impegno all'aggiornamento della Carta dei Servizi**

**Organi statutari**

**Attività della nostra associazione**

## **CARTA DEI SERVIZI ANEMOI APS**

Sulla base del Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito nella Legge n. 273/1995, a ogni soggetto erogatore di servizi socio-sanitari - sia esso un ente pubblico o un ente convenzionato o accreditato - è richiesto di dotarsi di una propria Carta dei Servizi, ispirata ai seguenti principi:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e sulle relative modalità di erogazione;
- definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'amministrazione locale/ente rispetto alla promozione della qualità del servizio e all'individuazione di sistemi di valutazione costante della qualità;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- raccolta delle opinioni e dei giudizi sulla qualità dei servizi espressi dai cittadini sia direttamente, sia tramite le Associazioni che li rappresentano, attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

La nostra Carta dei Servizi mira a soddisfare questi requisiti ma, soprattutto, a orientare i cittadini e gli enti pubblici, favorendo una maggiore conoscenza dell'organizzazione e una consultazione semplice e agevole dei servizi offerti.

## **Presentazione**

La nostra Carta dei Servizi è il risultato del lavoro dei soci fondatori e si arricchirà nelle prossime edizioni del contributo di volontari e operatori che si uniranno al gruppo di lavoro. Rappresenta un patto tra noi - Anemoi APS - e gli altri, un impegno alla trasparenza, un'assunzione di responsabilità, un invito alla partecipazione esterna nel processo di verifica e trasformazione dei servizi che offriamo. Ci prefiggiamo così di avvicinare le persone ad Anemoi APS, alla sua mission e ai principi che ne ispirano gli interventi e le attività. Ci prefiggiamo inoltre di fornire informazioni semplici e chiare sui servizi disponibili e di garantirne la qualità e l'efficacia.

Questa Carta rappresenta uno strumento di crescita interna e di comunicazione con le persone e con gli enti.

## **Principi fondamentali**

I principi fondamentali che ispirano le attività, gli interventi, i servizi offerti da Anemoi APS e che hanno guidato la stesura di questa Carta sono i seguenti:

- **Uguaglianza:** i nostri servizi sono accessibili a tutti, senza distinzioni di sesso biologico, identità di genere, orientamento sessuale, etnia, religione, condizione economica, opinioni politiche, nazionalità, ecc.
- **Empowerment:** la metodologia di intervento e i servizi offerti vorrebbero andare incontro ad un approccio non assistenzialistico. Crediamo nell'empowerment, ovvero nella valorizzazione di competenze e risorse delle

persone, e nella capacità di autopromozione di ciascun individuo, che favoriamo attraverso servizi, interventi e iniziative finalizzate a promuovere il benessere dell'individuo, della famiglia e della comunità.

- **Sospensione del giudizio:** la relazione con le persone che si rivolgono a noi è facilitata da un atteggiamento non giudicante. Offriamo servizi e sostegno astenendoci dall'esprimere giudizi di valore rispetto all'identità, alle storie e alle scelte di vita delle persone con cui entriamo in contatto, cercando piuttosto di comprenderne le regole, i valori e gli aspetti irrinunciabili, nel raggiungimento degli obiettivi di ogni progetto.
- **Trasparenza:** vorremmo dare un valore aggiunto al nostro lavoro attraverso trasparenza, chiarezza e correttezza del nostro agire. Ci prefiggiamo di seguire questa buona prassi nella descrizione semplice delle principali informazioni riguardanti l'organizzazione, i suoi servizi e le modalità di partecipazione ai processi di valutazione da parte dei fruitori.
- **Partecipazione:** riconosciamo l'importanza di una puntuale e corretta informazione sui servizi disponibili, in modo che siano facilmente fruibili da parte di coloro che ne necessitano. Riconosciamo inoltre il diritto dei fruitori a esprimersi in merito alle prestazioni ricevute e a prendere parte attiva ai processi di valutazione.
- **Continuità:** ci prefiggiamo di garantire la continuità e la regolarità dei servizi offerti e di mantenere questa Carta aggiornata attraverso una revisione periodica e puntuale.

## **Impegni, garanzie, standard di qualità**

In questa ultima parte della nostra Carta dei Servizi sono indicate le linee guida che rappresentano la base delle relazioni con i nostri interlocutori, siano essi cittadini, utenti, enti o collaboratori e che costituiscono i principi fondamentali e i valori fondanti del nostro agire. Riteniamo comunque importante dare loro il giusto risalto qui di seguito.

***Impegno al rispetto delle persone:*** le persone con cui stabiliamo una relazione sono considerate tali a tutti gli effetti, e viene quindi riconosciuta loro la capacità di fare scelte e assumersi responsabilità.

***Impegno a non sostituirsi alle istituzioni, ma a fungere da supporto e da stimolo nei loro confronti.*** Crediamo che spetti alle istituzioni salvaguardare la salute pubblica e fornire l'assistenza socio-sanitaria alle persone. Ci preme rendere visibili i bisogni e offrire dei servizi che li accolgano, quanto più possibile, in collaborazione con le istituzioni.

***Impegno alla coerenza e al rigore etico e metodologico:*** Anemoi APS si impegna a mantenere, nella scrittura di nuovi progetti e nelle attività che intende proporre, il rispetto dei principi fondanti e dichiarati in questa Carta.

***Impegno al rispetto dei collaboratori e volontari:*** Anemoi APS intende garantire il rispetto dei collaboratori e volontari senza al contempo venir meno alla tutela della sopravvivenza dell'organizzazione, che è definito prioritario.

Si impegna pertanto a:

- effettuare colloqui di selezione e verifica delle competenze per inserire volontari o operatori all'interno di progetti specifici;
- informare dettagliatamente i nuovi volontari e operatori delle condizioni previste dalla presente Carta dei Servizi, consegnandola insieme ai documenti

necessari, così da metterli in condizioni di dare un consenso informato alla loro partecipazione nelle nostre attività;

- rendere disponibili opportunità formative e di aggiornamento.

Anemoi APS assicura a coloro che usufruiscono delle sue prestazioni il contatto con personale qualificato, competente e aggiornato, in quanto il personale retribuito e i collaboratori/consulenti possiedono una qualifica professionale riconosciuta attinente alle mansioni svolte.

Anemoi APS si impegna a realizzare una valutazione iniziale e finale dei progetti realizzati e a raccogliere i feedback dei destinatari e dei soggetti coinvolti. Si impegna a proporre iniziative e progetti in collaborazione e sintonia con gli enti pubblici partner e coerentemente con le priorità indicate nei piani di zona territoriali, mantenendo al contempo fede alla propria mission e ai valori di riferimento.

### **Impegno all'informazione, alla trasparenza e alla tutela della privacy**

Anemoi APS si impegna a dare diffusione a questa Carta dei Servizi, attraverso la sua distribuzione e la sua pubblicazione online.

Anemoi APS dichiara di essere a conoscenza della normativa entrata in vigore in materia di tutela della privacy (GDPR) e di adottare le procedure richieste al fine di tutelare la riservatezza delle informazioni riguardanti consulenti, utenti e cittadini.

## **Impegno all'aggiornamento della Carta dei Servizi**

Anemoi APS si impegna ad aggiornare periodicamente la presente Carta. Questa edizione della Carta è stata redatta nel corso del mese di Gennaio 2024. Gli enti pubblici, le singole organizzazioni e i cittadini che desiderino ricevere informazioni o interventi in collaborazione con Anemoi APS possono scrivere a ***anemoiaps@gmail.com***.

Le responsabilità delle verifiche di correttezza di quanto dichiarato in questa Carta dei Servizi, del suo aggiornamento e della sua diffusione sono di Valentina Coppini (anemoiaps@gmail.com).

## **Organi statutari**

Gli organi statutari dell'Associazione Anemoi APS sono:

- l'Assemblea plenaria, costituita da tutti i soci dell'Associazione,
- il Consiglio Direttivo,
- il Presidente.

Alla data di Gennaio 2024 l'Associazione conta 8 soci.

Il Consiglio Direttivo attualmente in carica è costituito da:

*Presidente:* Valentina Coppini, Psicologa Psicoterapeuta (responsabile aree e coordinamento attività);

*Segreteria:* Caterina Belli, Educatrice Professionale;

Sabrina Bellini, Psicologa Psicoterapeuta.

Il Consiglio Direttivo è rappresentativo delle persone che si rivolgono all'associazione e della base associativa. I suoi membri assolvono ai compiti previsti dal mandato loro assegnato senza ricevere alcun compenso.

Il Presidente e Legale Rappresentante di Anemoi APS è Valentina Coppini, in carica per il primo mandato da Gennaio 2024.

Anemoi APS assolve annualmente a tutti gli adempimenti statutari, burocratici e amministrativi previsti dalle leggi vigenti e dalla Riforma del terzo Settore (RTS).

Il Consiglio Direttivo è supportato da altri referenti di aree:

*Referente per la progettazione:* Andrea Mereu

Attualmente, oltre ai citati membri del Consiglio Direttivo e responsabili di aree, ci sono 5 volontari attivi che permettono di tenere in piedi e realizzare tutte le attività e collaboratori di cui ci avvaliamo su singoli progetti.

L'associazione ha sede legale nel Comune di Prato.

Per contattarci scrivere a: ***anemoiaps@gmail.com***.

## **Attività della nostra associazione**

Nello specifico, l'associazione intende svolgere:

- progetti finalizzati alla promozione del benessere del singolo e della comunità;
- organizzazione di incontri di sensibilizzazione e informazione su tematiche relative alla promozione della salute;
- progettazione di interventi di sostegno per la persona e per gruppi;
- interventi di formazione per professionisti della salute e dell'educazione;
- collaborazione con enti di ricerca e formazione.

Potete seguire gli aggiornamenti sulle nostre attività tramite i nostri profili social.

**Anemoi APS**