

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta il principale strumento informativo con il quale i soggetti che gestiscono servizi di pubblico interesse ottemperano agli obblighi di pubblicità e di trasparenza imposti dal Codice della trasparenza della Pubblica Amministrazione ([D.lgs. n. 33/2013](#)).

Con questo documento, in qualità di soggetto erogatore di servizi socio-assistenziali, ci assumiamo una serie di impegni nei confronti della nostra utenza e dichiariamo quali servizi intendiamo erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intendiamo garantire.

Nell'erogazione dei servizi socio-assistenziali ci ispiriamo ai principi stabiliti dalla [Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994](#):

- a) principio di eguaglianza: intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti;
- b) principio di imparzialità: in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia;
- c) principio di continuità: ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico;
- d) principio di scelta: secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio;
- e) principio di partecipazione: quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto;
- f) principio di efficacia ed efficienza: circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

Per maggiori informazioni sull'Associazione Provinciale per le Dipendenze Patologiche, le attività svolte, l'organizzazione, i programmi e le iniziative si rimanda al sito [www.apdptrentino.com](http://www.apdptrentino.com) sul quale è pubblicata la presente Carta dei servizi per garantire la più ampia diffusione.

Presso la sede operativa dell'Associazione è sempre possibile ottenere una copia cartacea della presente Carta dei Servizi.

### Il nostro referente

Il Direttore è il referente del monitoraggio della Carta dei Servizi e ne cura l'aggiornamento quando necessario ed almeno ogni 3 anni.

Periodicamente il Direttore elabora un report nel quale vengono rendicontati gli standard di qualità previsti nella Carta della qualità dei servizi, i reclami, i suggerimenti e le segnalazioni pervenute nonché i risultati delle indagini di soddisfazione.

## CHI SIAMO

### *Il nostro biglietto da visita*

Associazione Provinciale per le Dipendenze Patologiche ONLUS		Via Rienza, 24 – 38121 Trento (TN)
		apdp@email.it
CF: 96080500224 P. IVA: 02582090227		3802668817
Determinazione Dirigenziale n. 387 dell'11 ottobre 2019 per accreditamento transitorio		www.apdptrentino.com

### *Visione*

L'Associazione Provinciale per le Dipendenze Patologiche intende contribuire alla prevenzione e cura delle dipendenze di diversa natura.

### *Mission*

L'Associazione Provinciale per le Dipendenze Patologiche vuole prendersi cura delle persone che manifestano una tipologia di dipendenza e dei loro familiari in contesti di disagio anche non legato alle dipendenze attraverso azioni di supporto e sostegno multidisciplinare.

### *Storia e contesto di riferimento*

L'Associazione è nata nel 2008 per prendersi cura delle persone che incontrano sulla loro strada una forma di dipendenza e supportare le loro famiglie. Nel corso degli anni ci siamo focalizzati sull'età evolutiva e quindi il nostro ambito di intervento si è ampliato affiancando anche un'attività di prevenzione. Partiti con l'attività a Trento abbiamo poi allargato il raggio di azione a diversi ambiti territoriali periferici del Trentino per avvicinarci alle persone seguite.

### *Forma giuridica*

L'Associazione Provinciale per le Dipendenze Patologiche è Associazione non riconosciuta iscritta all'anagrafe delle Onlus. In seguito all'entrata in vigore del registro Nazionale del Terzo Settore, l'Associazione è in procinto di richiederne l'iscrizione nella sezione g) quale "Altro ente del Terzo Settore".

### *Autorizzazione e accreditamento*

L'Associazione Provinciale per le Dipendenze Patologiche è autorizzata e accreditata in regime transitorio con determinazione Dirigenziale n. 387 dell'11 ottobre 2019

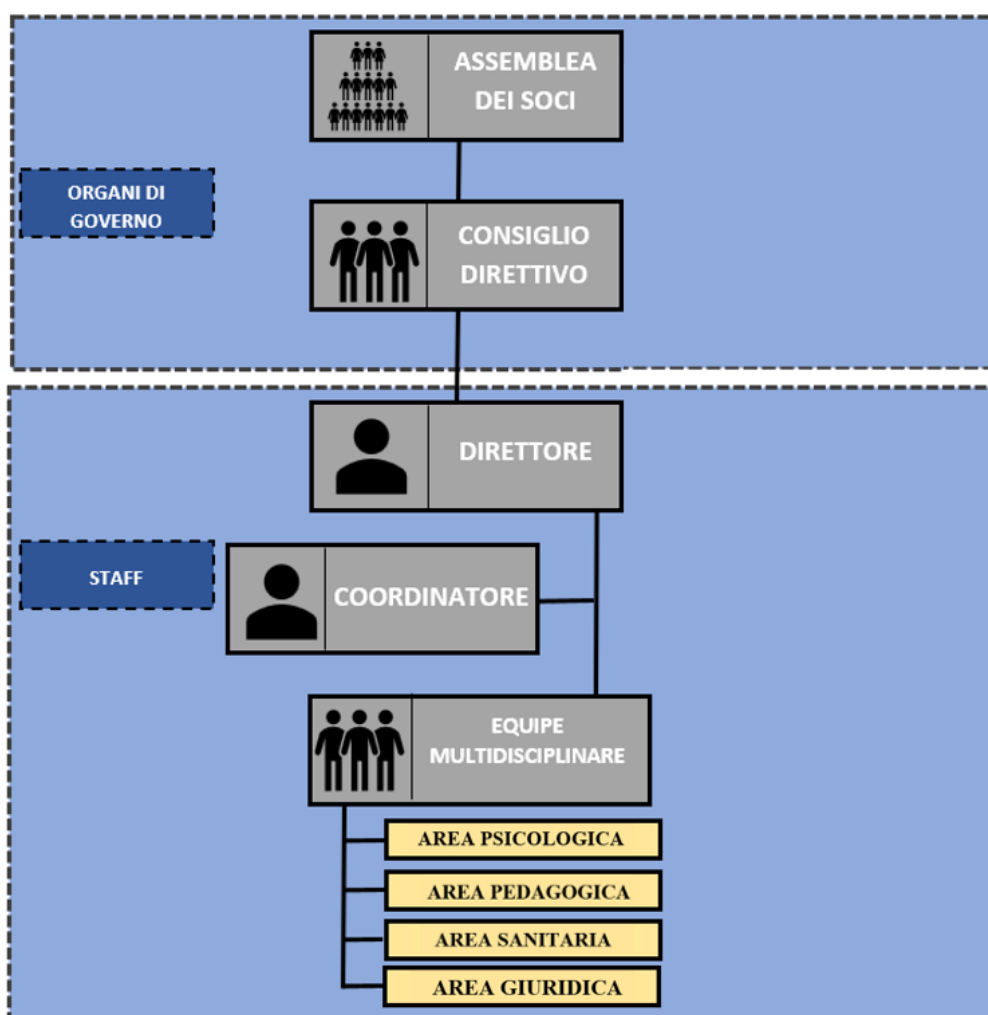
# STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il presente documento ha lo scopo di definire la struttura organizzativa dell'Associazione Provinciale per le Dipendenze Patologiche ONLUS, in sigla APDP ONLUS e le funzioni di ogni figura professionale coinvolta nel processo di erogazione dei servizi socioassistenziali.

Il documento è strutturato in tre parti:

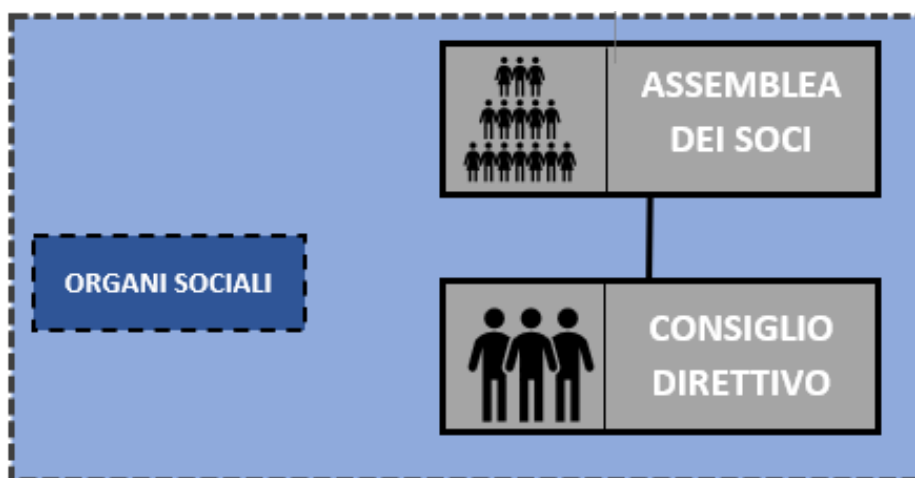
- 1) Organigramma: documento che rappresenta graficamente la dimensione verticale dell'organizzazione, attraverso una chiara identificazione delle relazioni di sovra o sub ordinazione e le relative responsabilità organizzative;
- 2) Funzionigramma: documento che descrive e declina gli ambiti di responsabilità di ogni organo e figura professionale e le relative competenze;
- 3) Dotazione organica: documento che riassume i dati relativi alla dotazione organica effettivamente in servizio, con l'indicazione della sua distribuzione tra le diverse figure professionali.

## ORGANIGRAMMA



# FUNZIONIGRAMMA

## Organi sociali



### Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci è composta da persone che condividono i valori di riferimento comuni e rappresenta l'organo di indirizzo strategico e di controllo nei confronti degli organi sociali.

Le sue funzioni principali sono:

- approvare lo statuto sociale;
- approvare il bilancio d'esercizio ed il bilancio sociale;
- approvare i documenti di programmazione dell'ente quali ad esempio la dichiarazione di missione, il piano strategico pluriennale e annuale;
- approvare la Carta dei Servizi ed il Piano Attività annuale;
- eleggere e revocare i membri degli organi sociali nonché promuovere eventuali azioni di responsabilità nei loro confronti;
- approvare eventuali operazioni straordinarie, quali lo scioglimento, la trasformazione, la fusione o la scissione.

### Consiglio Direttivo

Il consiglio Direttivo è composto da 3 membri eletti dall'Assemblea dei Soci e rappresenta l'organo amministrativo dotato delle funzioni di amministrazione ordinaria e straordinaria attribuitegli dallo Statuto.

Le sue funzioni principali sono:

- decidere l'ammissione o il rigetto delle domande di adesione all'Associazione, nonché l'erogazione di eventuali provvedimenti di esclusione;
- curare la tenuta della contabilità economica e sociale e predisporre la bozza di bilancio d'esercizio e bilancio sociale da sottoporre all'Assemblea dei Soci;
- predisporre la Carta dei Servizi ed il Piano Attività annuale da sottoporre all'Assemblea dei Soci;
- nominare le cariche sociali interne al Consiglio Direttivo previste dallo Statuto;

- nominare il Direttore, delegando allo stesso le funzioni di gestione dell'Associazione;
- redigere eventuali regolamenti interni per il funzionamento dell'Associazione, da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea;
- curare l'attività amministrativa dell'Associazione.

## **Cariche Sociali**

### Presidente

Il presidente è nominato dal Consiglio Direttivo fra i propri membri e rappresenta il punto di riferimento per i contatti fra l'Associazione, i suoi organi, la base associativa e fra i vari soggetti che operano nei campi di attività dell'Associazione o collaborano con la stessa. Il presidente è il legale rappresentante dell'Associazione e le sue funzioni principali sono:

- sottoscrivere tutti i documenti che impegnano l'Associazione sia nei riguardi degli associati che dei terzi;
- convocare e presiedere l'Assemblea dei Soci e il Consiglio Direttivo;
- curare l'attuazione delle delibere dell'Assemblea dei Soci e del Consiglio Direttivo;
- curare i rapporti tra il Consiglio Direttivo e la base associativa;

### Tesoriere

Il tesoriere è nominato dal Consiglio Direttivo fra i propri membri e si occupa della parte finanziaria della vita dell'Associazione.

### Vicepresidente

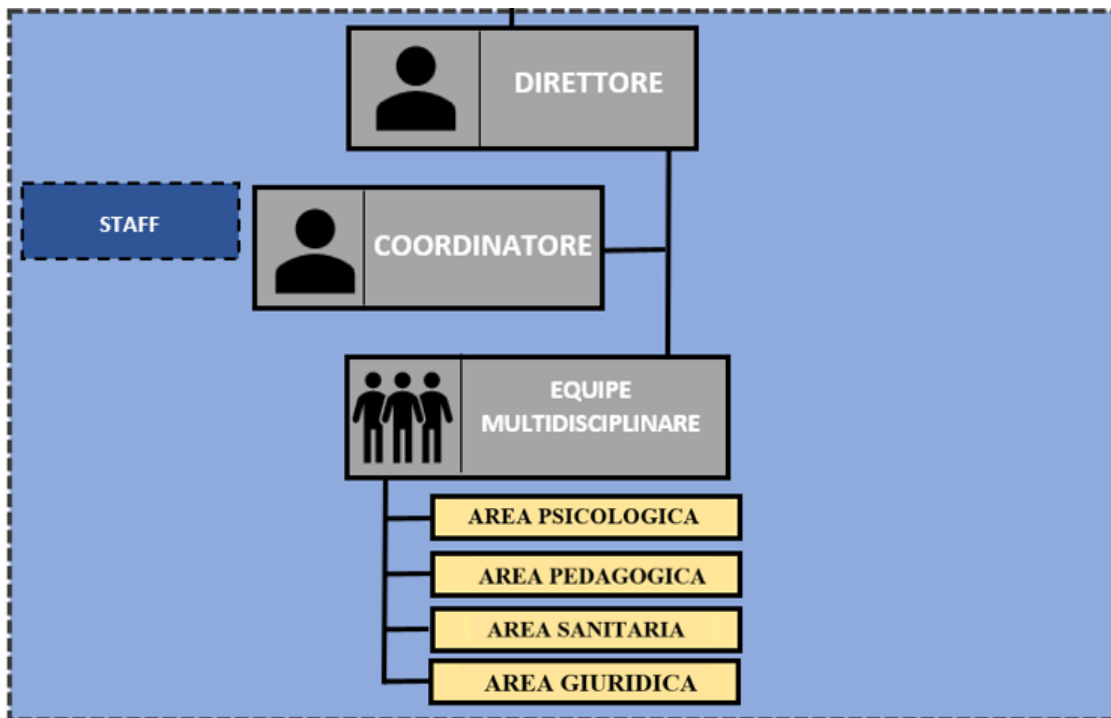
Il Vicepresidente è nominato dal Consiglio Direttivo fra i propri membri e rappresenta il sostituto del Presidente. La sua funzione è quella di coadiuvare il Presidente nello svolgimento dei suoi compiti e lo sostituisce in caso di assenza, impedimento o cessazione anticipata.

### Segretario

Le sue funzioni principali sono:

- redigere i verbali delle riunioni degli organi sociali;
- curare la tenuta dei libri sociali.

## Staff



### Direttore

Il Direttore è nominato dal Consiglio Direttivo ed è delegato dallo stesso a svolgere le funzioni di gestione dell'Associazione in tutte le sue forme.

Le sue funzioni principali sono:

- mantenere i rapporti istituzionali con i diversi soggetti con cui l'Associazione si relaziona (Ente Pubblico, servizi pubblici, comunità terapeutiche, associazioni, cooperative sociali, Università, ecc.);
- curare l'amministrazione dell'Associazione in raccordo con il Consiglio Direttivo;
- relazionare periodicamente al Consiglio Direttivo le attività sociali svolte o programmate;
- gestire e supervisionare i rapporti con il personale dipendente, collaboratori e volontari;
- procedere all'acquisto e/o noleggio di automezzi, macchinari, impianti, attrezzature, merci, prodotti, servizi ed utenze per la gestione dell'Associazione, sottoponendo al Consiglio Direttivo gli atti o i contratti da sottoscrivere;
- presidiare la qualità dei servizi e aggiornare la Carta dei Servizi;
- reclutare, formare e gestire eventuali volontari interni nonché gestire i rapporti con le realtà di volontariato.

### Coordinatore

Il coordinatore è nominato dal Direttore ed è delegato dallo stesso a gestire operativamente, l'attività dell'Associazione, coordinandola al suo interno e nelle relazioni con l'esterno.

Le sue funzioni principali sono:

- pianificare la programmazione e verifica delle attività e dei servizi in carico;

- mantenere i rapporti tra il Direttore ed i collaboratori che compongono l'equipe multidisciplinare;
- individuare le necessità relative alla formazione e addestramento del personale ed effettuare la pianificazione degli interventi di formazione;
- organizzare il lavoro dei collaboratori che compongono l'equipe multidisciplinare;
- valutare l'operato dei componenti dell'equipe multidisciplinare in concerto con il Direttore;
- gestire il contatto diretto con gli utenti, anche per monitorarne soddisfazione e bisogni;
- sottoporre al Direttore contratti da stipulare o acquisti da effettuare.

### Equipe multidisciplinare

L'Equipe multidisciplinare è composta dalle figure professionali individuate dal Direttore in concerto con il Coordinatore. L'attività dell'Associazione si divide in diverse aree di intervento:

1. area psicologica;
2. area pedagogica;
3. area sanitaria;
4. area giuridica.

## COSA FACCIAMO

La modalità operativa che rispecchia anche la composizione dell'equipe è quella multidisciplinare, basata cioè sull'interazione di professionalità diverse: psicologica, pedagogica, sanitaria e giuridica.

La metodologia è costituita da colloqui individuali o dedicati al nucleo familiare, oltre al gruppo di confronto dedicato ai familiari delle persone che manifestano una dipendenza. A seconda dei bisogni riscontrati intervengono i diversi professionisti con l'obiettivo di dare a chi ne ha bisogno un servizio completo.

## CENTRO DI INFORMAZIONE, ASCOLTO, SOSTEGNO, CONSULENZA E FORMAZIONE

### *Perché?*

La situazione delle dipendenze è in evoluzione da diversi anni e quello che si nota in modo molto marcato è l'abbassamento dell'età di prima assunzione per quanto riguarda le dipendenze da sostanze e quindi la necessità di prendersi cura di ragazzi giovani, spesso in età preadolescenziale che attuano comportamenti di tipo esplorativo tipici di quell'età.

Questo è un atteggiamento sano di per sé, tuttavia è importante che rimangano comportamenti esplorativi e non si strutturi una dipendenza che, anziché prevenire, deve poi invece essere curata con interventi di tipo terapeutico del tutto diversi e più spostati sul versante sanitario rispetto a quello psico-pedagogico. Assistiamo anche ad un forte incremento delle dipendenze di tipo comportamentale con particolare riferimento alle nuove tecnologie e al mondo dei social e dei giochi on-line che vanno molto di moda e che assorbono ragazzini molto giovani in mondi virtuali fagocitanti e in alcuni casi anche distorsivi della realtà. Queste due macroaree sono quelle su cui l'associazione si impegna per cercare di mettere in evidenza il disagio spesso nascosto dalla sintomatologia evidente (la dipendenza) e cercare di aiutare la persona e la sua famiglia per fare in modo che comportamenti devianti non sconfinino come dicevamo in una tipologia di dipendenza.

### *Cos'è?*

L'attività si basa su un percorso di supporto progettato dall'equipe multidisciplinare dell'Associazione sulla base delle esigenze dell'utente. La metodologia operativa si basa su colloqui individuali o gruppi di confronto che aiutano le persone a superare la propria condizione di vulnerabilità e/o di disagio dovuta alle dipendenze, anche in termini preventivi.

### *A chi è rivolto?*

Il servizio è rivolto a tutte le persone che vivono, direttamente o indirettamente, una condizione di vulnerabilità e/o di disagio sociale dovuta ad una situazione di dipendenza, anche in termini preventivi, oltre ai percorsi rivolti alle famiglie. Inoltre l'Associazione si prende cura anche di situazioni di fragilità diverse dalle dipendenze.

### *Che cosa offre?*

La nostra attività riguarda tre tipologie di intervento:

- la consulenza multidisciplinare rispetto a situazioni di preoccupazione per comportamenti problematici, specie in termini preventivi;



- il supporto multidisciplinare di diverse tipologie di disagio, con specifica attenzione all'età evolutiva, oltre alle persone che manifestano una tipologia di dipendenza e dei loro familiari in collaborazione con i Servizi Sociali delle Comunità di Valle e i Servizi Specialistici dell'Azienda Sanitaria;
- un'attività di informazione, sensibilizzazione e formazione dedicata a studenti, genitori e insegnanti in collaborazione con gli istituti scolastici di riferimento.

### *Come accedere?*

Ai nostri Servizi si accede direttamente previo appuntamento oppure attraverso l'invio dei Servizi Sociali territoriali in seguito ad un processo di valutazione comune in funzione dei bisogni dell'utenza. L'associazione è reperibile ai contatti pubblicati sul proprio sito internet [www.apdptrentino.com](http://www.apdptrentino.com) tutti i giorni lavorativi con orario 8:30-12:00 e 14:00-18:00.

### *Come si svolge?*

Il servizio è articolato in 4 fasi:

1. **Presenza in carico:** il personale dell'Associazione ha il primo contatto diretto o mediato con l'utente per conoscere la persona e coglierne i bisogni e le aspettative.
2. **Accettazione:** l'equipe dell'Associazione valuta la richiesta di intervento rispetto alle caratteristiche dell'utente. Nel caso in cui ci fosse necessità di un approfondimento specifico, l'Associazione metterà in contatto l'utente con Servizi Specialistici dell'Azienda Sanitaria e con i Servizi Sociali Territoriali e lo supporterà negli eventuali rapporti con tali istituzioni.
3. **Svolgimento:** in caso di accettazione, verrà effettuato almeno un incontro tra utente ed un componente dell'equipe dell'Associazione che consentirà all'equipe di strutturare il programma di lavoro, le strategie, gli obiettivi ed i risultati attesi degli eventuali successivi incontri.
4. **Chiusura:** la chiusura del percorso avviene su decisione dell'equipe dell'Associazione qualora si siano raggiunti i risultati attesi o qualora questi siano ritenuti raggiungibili.

### *Dove?*

Il servizio copre diverse zone della Provincia di Trento e la sede di svolgimento viene concordata con l'utente in base alle sue esigenze.

### *I nostri standard di qualità*

<b>Centro di informazione, ascolto, sostegno, consulenza e formazione</b>	
Tempo massimo per appuntamento conoscitivo	non oltre 15 giorni dalla richiesta
Tempo massimo di valutazione della richiesta da parte dell'equipe	non oltre 15 giorni dal primo appuntamento
Durata minima del singolo appuntamento	Almeno 45 minuti
Continuità del servizio	Il Servizio è attivo tutto l'anno nei giorni feriali in orario d'ufficio
Tempi di risposta alle comunicazioni scritte degli utenti	non oltre 15 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione

Tempi di risposta ai reclami formali degli utenti	non oltre 15 giorni lavorativi dalla ricezione del modulo
Tempi di risposta ai suggerimenti formali degli utenti	non oltre 15 giorni lavorativi dalla ricezione del modulo
Modalità operativa	Colloqui individuali o familiari
Figure professionali a disposizione dell'utente	psicologi, pedagogisti, medici e giuristi.
Percorso minimo	Il percorso viene strutturato su misura rispetto alle caratteristiche della persona che ha richiesto il servizio e delle sue reti familiari e relazionali. Tutti i percorsi prevedono almeno un primo incontro di conoscenza dell'utente e valutazione del bisogno. Al termine del primo incontro l'equipe strutturerà il programma di lavoro, le strategie, gli obiettivi ed i risultati attesi dei successivi incontri.
Servizi di supporto	L'Associazione collabora attivamente con i Servizi Specialistici dell'Azienda Sanitaria e con i Servizi Sociali Territoriali e supporta l'utente negli eventuali rapporti con tali istituzioni.
Strumenti gestionali adottati per il monitoraggio dell'attività svolta	Tenuta di un fascicolo utente e di un diario clinico strettamente riservato.

## I NOSTRI STAKEHOLDER

### Stakeholder di missione

Gli stakeholder di missione sono coloro nell'interesse dei quali le attività istituzionali sono attuate.

- Soggetti che manifestano una tipologia di disagio, non solo una dipendenza
- Familiari degli utenti

### Stakeholder primari

Gli stakeholder primari sono coloro che hanno rapporti diretti con l'Associazione e dal loro contributo dipende la sopravvivenza dell'Associazione.

- Dipendenti
- Collaboratori
- Soci
- Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento e Comunità di Valle

### Stakeholder secondari

Gli stakeholder secondari sono coloro che hanno rapporti indiretti con l'associazione e che pertanto influenzano o sono influenzati dalle attività dell'Associazione ma non sono essenziali alla sua sopravvivenza.

- Servizio per le dipendenze (SERD)
- Centro per i disturbi del comportamento alimentare
- Neuropsichiatria infantile
- Psicologia clinica
- Centro Salute Mentale
- Istituti scolastici

## STRUMENTI DI ASCOLTO E TUTELA DEGLI STAKEHOLDER

### Strumenti di ascolto

L'Associazione coinvolge i propri stakeholder di missione nel processo di valutazione dei propri servizi attraverso indagini periodiche effettuate lungo tutto il ciclo di vita dei suoi servizi:

- nella fase di pianificazione di un'iniziativa o di un programma vengono raccolte le percezioni, i bisogni e le preferenze dei portatori di interesse rispetto all'attività da avviare e si stima il risultato che si vuole generare;
- durante l'espletamento dell'iniziativa vengono raccolti i feedback dei portatori di interesse sui risultati ottenuti;
- nella fase di valutazione finale si raccolgono i giudizi e i consigli dei portatori di interesse sulle modalità di svolgimento delle attività per individuare eventuali azioni migliorative.

### Strumenti di tutela degli stakeholder

L'Associazione tutela i propri stakeholder di missione mettendo a disposizione le seguenti forme di tutela:

1. Reclami: atto con il quale l'utenza esprime insoddisfazione nei confronti dell'Associazione dovuta ad un mancato rispetto degli impegni esplicitati nella Carta dei Servizi oppure un disservizio. A fronte di un reclamo l'Associazione si impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativi precisando se intende porre in atto uno o più rimedi ed eventualmente quali;
2. Suggerimenti: atto con il quale l'utenza può sottoporre proposte e pareri per migliorare il servizio offerto dall'Associazione. A fronte di un reclamo l'Associazione si impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativi precisando se accoglie o meno la proposta od il parere ed eventualmente le azioni correlate;
3. Segnalazioni: atto con il quale l'utenza può comunicare all'Associazione atti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa, e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione. A fronte di una segnalazione l'Associazione non assume impegni specifici.

Ciascuna forma di tutela è attivabile presentando tramite mail o di persona i relativi moduli.