



COMUNE DI ASSEMINI

INSIEME

SERVIZIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO
E ORIENTAMENTO AI SERVIZI



CARTA DEL SERVIZIO

Premessa

INSIEME è un servizio di prima attuazione che si propone di trattare le difficoltà attraversate dai cittadini con ridotta integrazione sociale. L'idea di offrire un supporto al benessere dei cittadini Asseminesi nasce dalla presenza nel territorio di un numero significativo di persone con varie difficoltà, che necessitano di essere sostenute in momenti particolari della propria vita.

L'emergenza epidemiologica causata dal Covid ha dato modo di individuare con maggior chiarezza l'esistenza di una specifica fascia della popolazione che, in quel frangente, ha dovuto confrontarsi con le implicazioni derivanti dallo stato di particolare difficoltà.

In questa logica il Servizio intende affiancare i cittadini agendo non solo mediante il sostegno psicologico, bensì anche con il supporto educativo della pratica agita.

Il Servizio offre orientamento per l'accesso ai servizi e consulenza psicologica utili alla promozione della qualità di vita aiutando la persona a sentirsi accolta e a valorizzare le proprie risorse per una vera e propria crescita personale.

Principi

1. Eguaglianza e imparzialità: osserviamo il principio di eguaglianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.
2. Chiarezza e trasparenza: ogni utente ha il diritto di conoscere le prestazioni erogate dal Servizio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili del servizio e i relativi tempi di esecuzione.
3. Partecipazione: gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.
4. Efficienza ed efficacia: ci impegniamo costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.
5. Continuità' e sicurezza: i servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi.

Prestazioni

Sportello di Ascolto per l'accoglienza delle richieste di aiuto psicologico, orientamento e accompagnamento educativo.

Promozione e accompagnamento in percorsi di superamento, per piccoli passi, delle difficoltà vissute relativamente a:

- Coronavirus: supporto in caso di attacchi di ansia, attacchi di panico, difficoltà ad allontanarsi da casa, tristezza e apatia;
- Lavoro e reddito: supporto nell'affrontare la perdita del lavoro o la precarietà;
- Difficoltà: supporto e accompagnamento per superare la solitudine e l'isolamento;
- Percorsi individualizzati per i giovani: supporto psicologico e accompagnamento per la costruzione del Progetto di Vita;
- Caregiver: supporto psicologico e accompagnamento in favore di persone con carico assistenziale familiare;
- Lutti: supporto psicologico per il superamento e l'elaborazione del dolore per la perdita di persone care;
- Promozione e potenziamento della rete attorno ai cittadini per l'incremento delle risorse a loro disposizione;

- Gruppi di incontro finalizzati alla crescita personale e a potenziare la rete sociale della persona.

Modalità di accesso

L'accesso al Servizio INSIEME potrà avvenire su richiesta del cittadino e, per assicurare un lavoro di rete, a seguito di invio da parte dei servizi socio-sanitari territoriali.

Il cittadino potrà utilizzare i seguenti canali:

- Sportello: Assemini, presso Centro Giovani, Corso Europa
Giorni e orari di apertura:

Lunedì	Dalle 9.00 alle 13.00
Mercoledì	Dalle 14.00 alle 18.00

- Appuntamenti personalizzati: dal lunedì al venerdì

Contatti e social

Mobile: 327 5947775

WhatsApp: 327 5947775

Facebook: @insiemeassemini

Instagram: @insiemeassemini

Fattori di qualità

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità multicanale alle informazioni	Mantenimento di strumentiche facilitano la comunicazione con gli utenti: pagina web; posta elettronica/posta elettronica certificata; Ufficio accoglienza utenti; Telefono/fax; Posta ordinaria	Corretto funzionamento di tutti i canali di comunicazione
Puntualità e Tempestività del servizio	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni	15 giorni
Competenze del personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	100%

Trasparenza e
orientamento al
cittadino - utente

Aggiornamento della
Carta dei Servizi

Annuale o secondo
necessità

Impegni di qualità'

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Erogazione del servizio	Utilizzo di attrezzature e materiali secondo le vigenti norme igieniche e di sicurezza	100%
Puntualità nell'erogazione del servizio	Scostamento massimo di 15 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito	15 minuti

Rapporto con gli utenti

Ascolto degli utenti

- rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio da parte di utenti e familiari.
- analisi di tutti i suggerimenti, reclami e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi;

Valutazione del servizio

I risultati delle indagini di soddisfazione dei servizi, utili ai fini della formulazione dei piani di miglioramento, saranno condivisi con tutti gli utenti del servizio a cadenza annuale.

Suggerimenti e reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati, sull'apposito modulo e in busta chiusa, direttamente presso la sede del servizio oppure tramite contatto telefonico .

Entro 15 giorni dal ricevimento di reclami e suggerimenti verrà fornita risposta scritta agli/alle utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.