

# **CARTA DEI SERVIZI**

**LILA TOSCANA onlus**

## **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 sede**

## **CARTA DEI SERVIZI LILA TOSCANA ONLUS**

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 di tanti volontari e operatori. Rappresenta un patto tra noi – LILA Toscana - 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 a LILA Toscana, 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.

## **Principi fondamentali**

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

- Uguaglianza: LILA Toscana da sempre combatte la discriminazione e si impegna per la difesa dei diritti. I nostri servizi sono accessibili a tutti, con particolare riguardo alle persone con HIV ma senza distinzioni di stato sierologico, sesso, orientamento sessuale, razza, 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 delle competenze e risorse delle persone, e nella capacità di autopromozione di ciascun individuo, che favoriamo attraverso tecniche di counselling e un adeguato sostegno psicologico.
- 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 anzi di comprenderne le regole, i valori e gli aspetti irrinunciabili, per cercare un aggancio nel proporre le opportune modifiche di comportamento.

- **Trasparenza:** vorremmo sempre di più valorizzare il nostro lavoro con trasparenza, la chiarezza e la correttezza del nostro agire. Questa Carta intende rispecchiare tali valori fondanti 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, così 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, anche nel caso in cui siano dipendenti da sostanze, detenute, prostitute, ecc. Ci impegniamo ad attivare tutte le forme possibili di contatto

e accompagnamento affinché siano garantite le condizioni relazionali, sociali ma anche psicologiche e cliniche che permettano loro di scegliere liberamente.

Impegno a non sostituirsi alle istituzioni, ma a fungere da stimolo nei loro confronti. Crediamo che spetti alle istituzioni salvaguardare la salute pubblica e fornire l'assistenza socio-sanitaria alle persone affette da qualunque patologia. Ci preme rendere visibili i bisogni, fornire le prime risposte e stimolare le istituzioni a farsene carico.

Impegno a sostenere azioni contro il pregiudizio, i luoghi comuni e campagne contro la discriminazione. Continueremo a lottare per l'eliminazione di etichette e luoghi comuni, per scoprire l'identità e l'unicità di ogni persona e contribuire a una società in cui tutti gli uomini siano considerati uguali, nel rispetto delle differenze.

Impegno al rigore etico – metodologico: LILA Toscana si impegna a mantenere, nella scrittura di nuovi progetti, il rispetto degli approcci teorici e dei valori dichiarati in questa Carta, quali ad esempio la filosofia della Riduzione del Danno e dei Rischi, l'approccio orientato all'empowerment delle persone, il coinvolgimento attivo di tutti gli attori del territorio relativamente alle problematiche affrontate, l'utilizzo di linguaggi mirati, la sospensione del giudizio nella relazione con gli utenti.

Impegno al rispetto dei collaboratori e volontari: LILA Toscana 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:

- pubblicizzare la disponibilità di nuove opportunità di inserimento e volontariato, effettuare colloqui di selezione a tutti coloro che sono interessati a candidarsi per le posizioni aperte e restituire un feedback di esito dei singoli colloqui e della selezione
- 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 annuali e occasioni di aggiornamento e crescita
- essere disponibile a un confronto sereno e costruttivo riguardo alle divergenze che dovessero sorgere nello svolgimento delle varie mansioni

LILA Toscana assicura a coloro che usufruiscono delle sue prestazioni il contatto con personale qualificato, competente e aggiornato, in quanto i collaboratori/consulenti possiedono una qualifica professionale riconosciuta attinente alle mansioni svolte, oppure una esperienza significativa di almeno 5 anni nel settore. Si impegna a tale scopo a erogare periodicamente formazione e aggiornamento a tutte le équipes di lavoro, e il supporto della supervisione clinica e metodologica da parte di consulenti esperti.

Attesta inoltre che il personale volontario, prima dell'inserimento nelle attività, segue un iter formativo sui temi HIV/AIDS; che i volontari, completato il percorso iniziale e a seguito dell'inserimento nelle équipes di lavoro, partecipano successivamente a tutte le sessioni di formazione, aggiornamento e supervisione previste.

LILA Toscana si impegna a garantire alle persone coinvolte nei diversi progetti il costante monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese, attraverso la rilevazione della soddisfazione dei soggetti. Si impegna quindi a realizzare una valutazione in itinere dell'andamento progettuale e la valutazione finale, attraverso la somministrazione di questionari e/o il ricorso a interviste o altri strumenti di valutazione partecipata.

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. Garantisce a tale scopo la partecipazione dei propri rappresentanti ai tavoli tematici di zona attivi nei distretti in cui opera, e agli incontri periodici di aggiornamento e coordinamento con i referenti degli enti pubblici e privati partner di progetto.

Si impegna a promuovere la possibilità di inoltrare reclami sui servizi erogati, tramite l'indirizzo [info@lila.toscana.it](mailto:info@lila.toscana.it), (oggetto: reclamo) oppure tramite telefonata di segnalazione che verrà indirizzata a Donatella Ducceschi, responsabile della gestione di tutte le notifiche di scarsa soddisfazione riferite alle attività svolte. Si impegna inoltre a fornire spiegazioni e risposte entro un termine massimo di due settimane dalla segnalazione, che indichino anche eventuali azioni correttive per migliorare i servizi oggetto di reclamo.

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

LILA Toscana si impegna a dare la massima diffusione di questa Carta dei Servizi, attraverso la sua distribuzione e la sua pubblicazione sul sito Internet [www.lila.toscana.it](http://www.lila.toscana.it). Si impegna inoltre a migliorare la comunicazione al proprio interno e verso l'esterno, fornendo tempestivamente tutte le informazioni utili circa le iniziative e i progetti attivati e in via di attivazione, anche attraverso l'aggiornamento del sito Internet.

LILA Toscana dichiara di essere a conoscenza della normativa entrata in vigore in materia di tutela della privacy (GDPR 2018) e di stare apportando i necessari cambiamenti alle procedure interne al fine di tutelare la riservatezza delle informazioni riguardanti lavoratori, collaboratori, utenti e cittadini. Fino al completamento delle procedure resterà in vigore il Documento Programmatico sulla Sicurezza che si trova presso la sede a disposizione degli interessati.

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

LILA Toscana si impegna ad aggiornare annualmente la presente Carta e a promuoverne la diffusione. Questa edizione della Carta è stata aggiornata nel corso del mese di Maggio 2019; la prossima edizione è prevista entro 18 mesi dalla pubblicazione di quella attuale.

Gli enti pubblici o le singole organizzazioni che desiderino ricevere informazioni



sulla possibilità di concordare un intervento formativo curato dagli esperti di LILA Toscana possono prendere direttamente contatto con la segreteria.

Le responsabilità delle verifiche di correttezza di quanto dichiarato in questa Carta dei Servizi, del suo aggiornamento e della sua diffusione sono di Sabrina Bellini ([presidenza@lila.toscana.it](mailto:presidenza@lila.toscana.it)).

La responsabilità della gestione dei reclami è affidata a Donatella Ducceschi – [info@lila.toscana.it](mailto:info@lila.toscana.it) (oggetto: reclamo) .

### **Organi statutari**

Gli organi statutari dell'Associazione LILA Toscana onlus sono:

- l'Assemblea plenaria, costituita da tutti i soci della Fondazione
- il Consiglio Direttivo
- il Presidente

Alla data di Maggio 2019 l'Associazione conta 13 soci.

Il Consiglio Direttivo attualmente in carica è costituito da:

*Presidente:* Sabrina Bellini, Psicologa Psicoterapeuta (responsabile aree e coordinamento attività)

*Segreteria:* Donatella Ducceschi

*Tesoreria e referente Banco farmaceutico e alimentare:* Manuela Tortoli

*Area formazione e volontari:* Davide Messina

*Area prevenzione e informazione:* Mauro Gramaglia

Carla Miniati

Valerio Vannini

Il Consiglio Direttivo è rappresentativo delle persone che si rivolgono all'associazione e della base associativa. Tra i suoi componenti ci sono persone con HIV/AIDS. I suoi membri assolvono ai compiti previsti dal mandato loro assegnato senza ricevere alcun compenso.

Il Presidente e Legale Rappresentante di LILA Toscana onlus è Sabrina Bellini, in carica per il secondo mandato da Maggio 2019 – presidenza@lila.toscana.it .

LILA Toscana onlus assolve annualmente a tutti gli adempimenti statutari, burocratici e amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

Il Consiglio Direttivo è supportato da altri referenti di aree:

*Referente gruppo tecnico scientifico e rapporti con il territorio:* Maria Rosa Zigliani  
(Psicologa counselor)

*Referente counseling telefonico:* Rosetta Ottobri

*Referente accompagnamento e assistenza ospedaliera:* Giovanna Cortini

*Referenti area comunicazione:* Lorenzo Magnolfi e Maria Laura Fineschi

*Referente area Test:* Antonello Deriu (Psicologo, sessuologo)

Attualmente, oltre ai citati membri del Consiglio Direttivo e responsabili di aree, ci sono 8 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 a Firenze in Via delle Casine, 12/rosso.

Il nostro centralino è aperto tutti i giorni con orario 9-12 e 17.30-20.00. Per tutte le informazioni relative al come fare ad accedere ai nostri servizi o venire a conoscere la nostra sede è sufficiente mettersi in contatto con gli operatori del centralino al numero 055/2479013 o scrivere una mail all'indirizzo [info@lila.toscana.it](mailto:info@lila.toscana.it).

## **Nello specifico, le attività della nostra sede:**

- Informazione e prevenzione

Attraverso richieste dirette da parte delle scuole e progetti finanziati svolgiamo attività di informazione e prevenzione tra gli studenti degli istituti superiori fiorentini e della provincia. Inoltre ci rivolgiamo anche a persone più adulte tramite interventi in centri di aggregazione, manifestazioni, convegni. Facciamo anche prevenzione all'interno del Complesso Penitenziario di Sollicciano attraverso il rapporto con la scuola carceraria e nelle altre sezioni. Distribuiamo materiale informativo aggiornato e realizziamo campagne di prevenzione e tutela dei diritti delle persone con HIV.

- Formazione

Attraverso progetti realizziamo corsi di formazione per volontari e persone che siano interessate a saperne di più sull'infezione da HIV. Spesso questi corsi vengono svolti in collaborazione con altre associazioni del territorio per creare una rete in grado di rispondere alle esigenze di chi si avvicina per la prima volta ai nostri servizi e temi. Organizziamo anche convegni e seminari aperti alla popolazione. Ai nostri eventi di formazione partecipano medici infettivologi, esperti e autorità comunali e regionali che ci sostengono sul territorio.

- Sostegno psicologico

Presso la nostra sede è stato attivo per molti anni un gruppo di auto aiuto per persone con HIV. Questo ha permesso a molte persone che si rivolgevano a noi di avere uno spazio in cui confrontare le loro esperienze con altre che ne condividessero gli stessi aspetti emotivi e difficoltà, di fare un cammino insieme nell'affrontare la malattia. Attualmente è in fase di ripristino. Inoltre è possibile richiedere dei colloqui

individuali o fare dei brevi percorsi di sostegno psicologico di gestione della notizia con personale professionale (psicologi, psicoterapeuti).

I servizi di sostegno psicologico sono attualmente a carico dell'associazione che non richiede agli utenti nessun tipo di contributo e sono riservati a persone con HIV.

- Centralino telefonico

Il nostro centralino telefonico risponde a domande relative a informazioni e dubbi delle persone che chiamano rispetto a situazioni di rischio vissute o per chiedere informazioni riguardo alle nostre attività. È un servizio molto importante per la nostra associazione perchè ci permette di essere presenti sul territorio e un punto di riferimento a cui rivolgersi. Cerchiamo sempre di riflettere sull'appropriatezza delle modalità di accoglienza delle domande e dei bisogni delle persone che molto spesso vanno ben oltre la richiesta esplicita che ci fanno. Il servizio è attivo nei seguenti giorni e fasce orarie: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9 alle 12 e martedì e giovedì dalle 17.30 alle 20. Abbiamo anche un operatore che risponde su Siena, con orario 10-12.30 il martedì e giovedì (per informazioni a riguardo chiamare 055/2479013).

- Assistenza e accompagnamento

Il servizio di assistenza è svolto in convenzione con la USL e in collaborazione con l'Ospedale Santa Maria Annunziata e ci permette di aiutare le persone in condizioni di salute particolarmente precarie a recarsi alle visite ospedaliere di controllo e ai prelievi. Grazie alla nuova convenzione stipulata nel 2017 rientrano nel servizio anche azioni di facilitazione presso i servizi sociali e per le pratiche di ottenimento della pensione di invalidità.

- Tutela dei diritti

Da anni ci avvaliamo della collaborazione di un avvocato che offre una prima consulenza gratuita ai nostri utenti per questioni legate alla difesa dei loro diritti.

- Area progetti

LILA Toscana partecipa ai vari bandi regionali (CESVOT, Ente Cassa di Risparmio, altre Istituzioni del territorio) per portare avanti le attività.

- Centro documentazione

E' stato allestito il centro di documentazione, una piccola biblioteca aperta al pubblico (popolazione generale, studenti) in cui possono essere consultati tutti i testi a nostra disposizione che riguardino le tematiche relative all'HIV/AIDS, carcere, dipendenze, le riviste scientifiche con gli aggiornamenti, i materiali dei progetti di formazione. Questo ci permette di essere un'associazione più aperta al territorio, di essere visti anche come interlocutori privilegiati rispetto alle tematiche dell'infezione ed essere a disposizione di chiunque sia interessato a saperne di più sulla malattia. Riuscire a realizzare un avvicinamento alla popolazione generale sarebbe un ulteriore e importante passo verso una cultura della non discriminazione e della possibilità di parlare di HIV in modo più aperto e sociale. I titoli dei testi sono consultabili sul nostro sito alla pagina dedicata "Attività e centro documentazione".

- Servizio di offerta attiva del test rapido salivare per l'HIV e HCV

Presso la nostra sede, ogni terzo martedì del mese, viene offerto il test rapido salivare per l'HIV e adesso anche per l'HCV (Epatite C). Si tratta di una grossa novità, importantissima per completare la nostra mission sulla prevenzione. Oggi le evidenze scientifiche dimostrano che una persona che scopre di avere l'HIV e entra subito in un percorso di cura, se assume regolarmente la terapia e arriva ad avere carica virale non rilevabile, non trasmette il virus (U=U; Undetectable=Untransmittable). Le persone trovate reattive al test salivare sia per l'HIV che per l'HCV vengono inviate, grazie ad un percorso concordato tramite protocollo, ai reparti di Malattie Infettive dell'AOU-Careggi, Area Vasta, Pisa e Siena per effettuare il test di conferma ed

essere prese in carico.

- Convenzione con Azienda Ospedaliera Universitaria di Careggi

Da Novembre 2018 siamo convenzionati con l'AOU-Careggi sia per quanto riguarda la presenza all'interno del Comitato di Partecipazione, che prevede un nostro spazio nella stanza delle Associazione presente al Nuovo Ingresso NIC una volta alla settimana, il lunedì dalle 10 alle 11, sia per la collaborazione all'interno dell'Ambulatorio di Malattie Infettive.

Siamo infatti presenti, con due psicologhe, all'interno dell'Ambulatorio MI a supporto dell'equipe del Reparto per il sostegno psicologico delle persone con HIV in carico. Gli interventi sono condotti in equipe con i medici del Reparto e coordinati dal Centro Regionale di Criticità Relazionali interno all'AOU.

- Alternanza scuola-lavoro

Abbiamo stipulato, con il Liceo Scientifico "A. Gramsci" di Firenze, la nostra prima convenzione per i progetti di alternanza scuola-lavoro, un altro importante passo per radicarci sempre più come servizio sul territorio e farci conoscere dai ragazzi.

- Altri servizi

In convenzione con gli Enti "Banco Alimentare" e "Banco Farmaceutico" distribuiamo pacchi alimentari e farmaci da banco ai nostri utenti. Sono circa 50 gli utenti che ne fanno richiesta.

- Collaborazioni attive

La nostra sede collabora da anni con le altre associazioni del territorio che si occupano di marginalità e che per vari motivi possono avere nella loro utenza persone con HIV. Ha sempre partecipato a tutti i tavoli comunali e regionali su HIV/AIDS e fa parte del Coordinamento Toscano delle Marginalità.

Dal 2016 è stato ricostituito, su nostra proposta, il Tavolo di Coordinamento delle associazioni attive sul territorio che si occupano di HIV/AIDS che si propone di essere l'interlocutore tra la popolazione e le istituzioni per raggiungere gli obiettivi importanti in tema di prevenzione e assistenza integrata.

Collaboriamo anche con il Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia dell'Università degli Studi di Firenze per la realizzazione di campagne informative, studi di efficacia e di valutazione delle azioni di sensibilizzazione portate avanti nei vari progetti, seminari, lezioni e convegni.

Condividiamo con l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Careggi convegni e iniziative.

Dal 2018 abbiamo condotto alcune iniziative anche con l'Istituto di Ricerca e Formazione in sessuologia di Firenze.

Abbiamo proseguito la collaborazione con Villa la Quiete, che ci ha permesso reciprocamente di contribuire a far conoscere le nostre realtà accostando salute e cultura.

- Informazione sulle nostre attività tramite la News Letter, pagina facebook e profilo Instagram

Abbiamo attivato una News Letter in cui, periodicamente, informiamo i nostri contatti sulle nostre attività in tempo reale. Chi volesse riceverla può scrivere a [info@lila.toscana.it](mailto:info@lila.toscana.it) chiedendo che il suo indirizzo sia incluso nella nostra mailing list. Potrete seguirci anche sulla nostra pagina Fb e Instagram.

**LILA Toscana STAFF**

