



## **ASSOCIAZIONE di PROMOZIONE SOCIALE ACROSS APS**

iscritta al Registro Regionale delle Associazioni (determinazione n. G11906 del 26.09.2018)

### **CARTA DEI SERVIZI**

***“avere cura dei rapporti è sempre innovare socialmente”***

La Carta dei Servizi Sociali, prevista dalla legge quadro per la realizzazione di interventi e servizi socio-sanitari (legge 328 dell'8/11/2000), è uno strumento informativo essenziale, che ha come obiettivo principale quello di rispondere tanto alle esigenze dei soci quanto alle domande sociali che l'Associazione incontra. Il contenuto della carta dei servizi è già ampiamente recepito sia nel nostro Statuto sia nel Regolamento interno. Il tutto nel rispetto della Legge 460 del 2\12\1997 e dalla Legge Nazionale 383 del 7\12\2000.

#### **Presentazione della Carta dei Servizi**

L'Associazione di Promozione Sociale ACROSS APS con questo documento, che contiene utili informazioni sull'organizzazione e sui servizi erogati sia all'interno della propria sede operativa sia all'esterno, ha l'obiettivo di far conoscere la propria struttura, le attività, le prestazioni offerte, gli impegni e la sua mission.

Nello specifico la presente Carta dei Servizi, ha l'obiettivo di descrivere le attività e di essere uno strumento fondamentale per tutti i beneficiari (soci, famiglie, volontari, Pubblica Amministrazione, enti del terzo settore, ecc.).

L'Associazione di Promozione Sociale ACROSS APS propone un ampio ventaglio di servizi attenti alle multiformi domande che insorgono dalle crisi e dalle esigenze di sviluppo nella convivenza sociale nei contesti a cui i soci partecipano.

L'impegno peculiare è quello di entrare in sintonia con la realtà territoriale, per saperne interpretare, in modo differenziato, specifico e mirato, i diversi bisogni e programmare interventi volti alla presa in carico dei problemi.

### **Principi ispiratori**

**Comunicazione e trasparenza:** i soci, di fronte ad un bisogno o un disagio sociale, devono sapere dove andare ed a chi rivolgersi.

**Eguaglianza:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei soci. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

**Imparzialità:** le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità:** l'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni.

Lo spirito e la prassi dell'associazione si conformano ai principi della Costituzione Italiana e si fondano sul pieno rispetto della dimensione umana, spirituale e culturale della persona.

L'Associazione è apartitica e si atterrà ai seguenti principi: assenza di fine di lucro, democraticità della struttura, elettività e gratuità delle cariche sociali, sovranità dell'assemblea.

**Partecipazione:** la partecipazione del socio, quale soggetto attivo, alla prestazione del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'APS.

**Accesso alle informazioni:** Il socio ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Associazione. Il socio può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Associazione di Promozione Sociale ACROSS APS acquisirà, periodicamente, le valutazioni dei fruitori dei servizi in merito alla qualità del servizio reso.

**Efficienza ed efficacia:** le risorse disponibili sono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere dei soci e di gratificazione dei volontari coinvolti. L'Associazione di Promozione Sociale ACROSS APS adotta misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi grazie ad elevati standard qualitativi.

**Qualità dei servizi:** L'Associazione di Promozione Sociale ACROSS APS si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi, prevedendo procedure di controllo

degli stessi. È previsto altresì un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento dei servizi stessi.

**Personalizzazione:** l'Associazione di Promozione Sociale ACROSS APS modella l'erogazione dei servizi in rapporto alle esigenze del singolo, in relazione al suo stato, assicurando nel massimo grado possibile il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole.

**Tutela dei Diritti:** l'Associazione di Promozione Sociale ACROSS APS garantisce ai soci, attraverso colloqui, schede di gradimento, reclami, il diritto di presentare al responsabile del servizio osservazioni, suggerimenti e critiche.

## ORGANIGRAMMA DEL CONSIGLIO DIRETTIVO

PRESIDENTE	Federica Di Ruzza
VICE PRESIDENTE	Francesca Romana Dolcetti
TESORIERE	Nadia Battisti
SEGRETARIO	Chiara Giovannetti
CONSIGLIERE	Paola Cavalieri

Il **Consiglio Direttivo** implica i soci in attività di aggiornamento e scambio di riflessioni internamente alla compagine sociale su tematiche di interesse: disabilità, marginalità sociale, migranti, povertà educativa, valutazione d'impatto, formazione, orientamento, ricerca, progettazione, sviluppo delle culture in ambito educativo, psicologico - psicoterapeutico, sociosanitario.

### Chi siamo

ACROSS APS è una associazione di promozione sociale con sede a Roma, formata da professionisti - 8 psicoterapeuti, 1 educatori, 1 psicologo dottore di ricerca - che dopo diverse esperienze condivise hanno ritenuto una risorsa costruirsi e proporsi come un gruppo di lavoro stabile. I suoi soci fondatori portano all'associazione la loro esperienza e interesse a integrare diverse competenze.

L'associazione ha per scopo lo sviluppo dei rapporti di convivenza ed il miglioramento della qualità della vita umana nei sistemi sociali ed è finalizzata alla valorizzazione delle differenze, al superamento degli squilibri economici, sociali, culturali e territoriali.

L'associazione lavora in rete con enti pubblici e privati fornendo servizi rivolti a persone,

famiglie, organizzazioni, istituzioni, comunità territoriali in vari ambiti del terzo settore, secondo una filiera che inizia dalla ricerca sul campo su specifici problemi fino all'erogazione diretta dei servizi che rispondano alle esigenze rilevate.

## **I SERVIZI di ACROSS APS**

### **Salute e sanità**

consulenza psicologica e psicoterapeutica  
tirocini di lavoro e inclusione sociale per pazienti psichiatrici  
supporto nei percorsi di inclusione di bambini, giovani e adulti fragili  
mediazione con le istituzioni nei processi di inclusione sociale  
progettazione servizi di Housing  
formazione e monitoraggio di equipe, operatori, volontari e cittadini

### **Famiglie**

consulenza psicologica e psicoterapeutica  
consulenza sui problemi scolastici  
accompagnamento alla diagnosi e progetti educativi  
accompagnamento di adulti fragili  
aiuto compiti e tutor di studi specialistico  
laboratori creativi per bambini e ragazzi

### **Scuola Formazione Lavoro**

sportelli di ascolto nei contesti scolastici  
assistenza specialistica per i bisogni educativi speciali (BES)  
supporto alla elaborazione di programmi educativi individualizzati (PEI) e di piani didattici personalizzati (PDP)  
laboratori e giochi di ruolo per gruppi classe  
intervento sul clima scolastico e burn-out nei contesti educativi  
percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO ex ASL)  
tirocini formativi professionalizzanti in Psicologia e Scienze dell'Educazione  
supervisione clinica e psicosociale per educatori, psicologi, psicoterapeuti ed équipe  
orientamento alla formazione e al lavoro  
seminari sulle nuove domande dei contesti formativi  
formazione per docenti, assistenti specialistici ed educatori  
esplorazione delle culture giovanili nella scuola

### **Organizzazioni, reti, comunità territoriali ed Unione Europea**

progettazione, ricerca intervento e identificazione di indicatori di sviluppo organizzativo nel terzo settore  
formazione e consulenza per la progettazione europea, nazionale e territoriale  
monitoraggio, supervisione, valutazione di processo e di impatto di progetti nel sociale  
supporto alla costruzione di reti di collaborazione inter-organizzative e inter-istituzionali  
organizzazione di seminari, festival ed eventi socio culturali  
audience development

## **I SERVIZI si avvalgono dell'attività di Ricerca Intervento condotta da ACROSS su:**

crisi della convivenza nei contesti familiari, giovanili, professionali ed organizzativi  
problemi che nascono da medicalizzazione e diagnosi  
modelli della convivenza nella pandemia Covid 19  
modelli di sviluppo nei contesti formativi e lavorativi

### **Procedure di primo contatto e ammissione nuovi soci.**

Le procedure che regolamentano l'accettazione di nuovi soci sono descritte in dettaglio nello Statuto presente nel sito dell'Associazione.

Una volta avvenuto il contatto tramite i diversi canali dell'associazione, vengono fornite le informazioni per accedere ai diversi servizi e prendere contatto con i coordinatori dell'attività. La Carta dei Servizi è disponibile online sul sito della associazione.

Al momento dell'ammissione l'utente viene informato, secondo quanto previsto dalla D.Lgs 196/2003, rispetto al trattamento dei dati personali e viene invitato alla compilazione di una scheda personale, sottoscrivendone il consenso per il trattamento dei dati, necessario a favorire l'espletamento delle pratiche finalizzate al suo inserimento come socio ed eventualmente come volontario.

L'utilizzo dei dati sensibili prevede la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta. Tutta la documentazione dei dati personali dei fruitori dei servizi, è conservata nella cartella personale in un luogo protetto in cui l'accesso è riservato a persone identificate come affidabili e investiti di responsabilità formale.

In relazione al trattamento dei dati personali, è diritto dei soci, esercitare quanto il D.Lgs 196/2003 prevede all'art. 13, nei limiti di quanto disposto all'art. 14. In particolare viene dichiarato il diritto di opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, alla raccolta ed al trattamento dei dati, di chiedere la modifica o la cancellazione degli stessi, di rivolgersi al Garante per conoscere l'esistenza di trattamenti di dati personali e per denunciare violazioni dei diritti garantiti dalla Legge in oggetto.

### ***Risorse umane impegnate nell'attuazione dei servizi***

Le risorse umane, impegnate nella realizzazione dei servizi, sono i soci, i volontari, i tirocinanti dell'Associazione ACROSS APS e professionisti esterni individuati in base a specifiche esigenze.

### ***Verifica dei Servizi***

L'Associazione ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri soci, per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

### ***Locali e Pulizia***

Nelle sedi operative dell'Associazione sono rispettate tutte le norme vigenti in materia di igiene e sicurezza sanitaria.

## CONTATTI

*Sede Legale* Via Cavour 194 - 00184 Roma (RM)

*Sedi operative* Via Cavour 194 - 00184 Roma (RM)

Via degli Armenti, 100 - 00155 Roma (RM)

Viale Adriatico, 159 - 00141 Roma (RM)

Via Andreoli, 11 - 20158 Milano (MI)

C. F. 97952490585

P. I. 15920101001



[info@acrossassociazione.eu](mailto:info@acrossassociazione.eu)

[across.aps@pec.it](mailto:across.aps@pec.it)



+39 329 4117507; +39 349 1304227



[acrossassociazione.eu](http://acrossassociazione.eu)



[www.facebook.com/across.aps](https://www.facebook.com/across.aps)



[www.linkedin.com/company/across-aps](https://www.linkedin.com/company/across-aps)

(Aggiornato al 27 maggio 2022)