# ASSOCIAZIONE COMITATO PER L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO IN TRENTINO

# CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata al 20 dicembre 2021

# Indice


PRIMA PARTE ..... 3
CARTA DEI SERVIZI: INQUADRAMENTO GENERALE ..... 3
1.1. Che cos'è la Carta dei servizi ..... 4
1.2. A chi è rivolta ..... 4
1.3. Obiettivi della Carta dei servizi ..... 5
1.4. I principi di riferimento ..... 6
1.5. Normativa di riferimento ..... 7
1.6. Pubblicazione della Carta ..... 8
SECONDA PARTE ..... 9
L'ASSOCIAZIONE COMITATO PER L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO IN TRENTINO ..... 9
2.1. Informazioni generali sull'organizzazione ..... 10
2.1.1. Storia ..... 10
2.1.2. Vision e mission ..... 12
2.1.3. Organigramma e funzionigramma ..... 14
2.1.4. Organi di governo: consiglio direttivo e assemblea dei soci ..... 17
2.1.5. La metodologia di lavoro ..... 18
2.2. Soggetti con i quali l'Associazione Comitato collabora ..... 19
2.2.1. Principali destinatari ..... 19
2.2.2. Principali stakeholders ..... 20
2.3. Rapporti con i cittadini: strumenti di rilevazione della soddisfazione e per la presentazione di un reclamo ..... 26
TERZA PARTE ..... 27
I SERVIZI OFFERTI E STANDARD MINIMI DI QUALITÀ ..... 27
3.1. Schede tecniche dei servizi erogati ..... 28
3.1.1. Area informazione ..... 28
3.1.2. Area formazione ..... 34
3.1.3. Area supporto ..... 36
3.1.4. Area coordinamento territoriale ..... 43
3.1.5. Altri servizi ..... 45
3.2. Standard minimi di qualità e obiettivi di miglioramento ..... 48
3.2.1. Area informazione ..... 48
3.2.2. Area formazione ..... 50
3.2.3. Area supporto ..... 51
3.2.4. Modalità e strumenti di monitoraggio della qualità ..... 53

# PRIMA PARTE

# CARTA DEI SERVIZI: INQUADRAMENTO GENERALE

## 1.1. Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento attraverso il quale l'Associazione Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino si impegna a comunicare, in modo chiaro e trasparente, ai cittadini e agli enti finanziatori la propria attività, le caratteristiche di quest'ultima, gli strumenti adottati per fornire servizi di qualità e le modalità attraverso le quali è possibile sporgere un reclamo o segnalare un disservizio.

È dunque un impegno assunto nei confronti dell'ente accreditante, dell'ente affidante e dei cittadini relativo al possesso di strumenti e al rispetto di regole di funzionamento coerenti a un orientamento alla qualità dei servizi offerti.

Il rapporto con i cittadini e con la comunità assume un carattere bidirezionale nel quale l'Associazione attraverso la Carta dei servizi aggiorna periodicamente i destinatari del tipo di servizi erogati e della modalità di accesso e i cittadini, per contro, hanno a disposizione degli strumenti per instaurare un dialogo e un confronto reciproci in un'ottica di miglioramento progressivo e di evoluzione dei servizi orientati attraverso processi partecipativi di raccolta dei bisogni espressi.

"*La carta dei servizi costituisce uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato, che è un efficace strumento di ascolto - partecipazione e tutela dei cittadini - utenti rispetto alla qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini destinatari degli stessi*"[1].

## 1.2. A chi è rivolta

La Carta dei servizi è rivolta ai cittadini interessati alla tematica dell'amministrazione di sostegno, alle persone potenzialmente beneficiarie della misura e ai famigliari. Questo documento, inoltre, si rivolge anche agli operatori dei servizi e alla rete stessa che a vario titolo si occupano di fragilità e che sono guidati da un bisogno informativo, formativo o di supporto sulla tematica. Allo stesso modo i cittadini che hanno interesse a diventare volontari amministratori di sostegno trovano nel presente documento un orientamento circa i servizi offerti.

[1] Linee guida per la redazione della Carta dei servizi sociali e determinazione dei suoi contenuti essenziali. Delib. 1182

La Carta dei servizi, infine, è un utile riferimento anche per i soci dell'Associazione Comitato per l'Amministratore di Sostengo e per gli stessi dipendenti.

### 1.3. Obiettivi della Carta dei servizi

Attraverso la Carta dei servizi, con i tempi e le modalità espressi nel presente documento, si intende:

La Carta dei servizi è un mezzo attraverso il quale l'Associazione Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino si impegna a promuovere un miglioramento continuo della qualità dell'offerta dei servizi prestati, sia attraverso la formazione del personale a contatto diretto con i cittadini, sia attraverso procedure che rendono l'accesso

ai servizi flessibile, equo e trasparente. Attraverso la personalizzazione e la territorialità delle progettualità realizzate, l'attivazione e il consolidamento delle reti territoriali si cerca di organizzare delle iniziative ed erogare dei servizi che rispondono al bisogno della popolazione locale, anche mediante il coinvolgimento del volontariato.

### 1.4. I principi di riferimento

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" individua i principi fondamentali ai quale deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.
In particolare l'Associazione agisce nel rispetto del principio di:

- imparzialità - le attività dell'Associazione sono guidate da criteri di obiettività e giustizia;
- partecipazione - i cittadini in qualunque momento possono comunicare con l'Associazione, sporgere un reclamo o fare una segnalazione attraverso gli strumenti di coinvolgimento e customer satisfaction previsti. L'Associazione presterà la massima attenzione nell'ottica di un miglioramento della qualità dei servizi;
- diritto di scelta - l'Associazione si impegna a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenuto conto dei vincoli organizzativi e funzionali, modalità di maggior flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio;
- eguaglianza - l'accesso ai servizi è garantito senza nessuna distinzione di sesso, etnia, razza, lingua, religione od orientamento politico. Viene inoltre garantita la parità di trattamento tenuto conto della specificità della situazione;
- continuità - l'Associazione si impegna a garantire la continuità e la regolarità dell'attività. Eventuali interruzioni nell'erogazione dei servizi potranno avvenire sono a causa di situazioni imprevedibili o di forza maggiore. In tali casi l'Associazione si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione nei confronti dei cittadini e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto della normativa vigente, i tempi di disservizio;
- efficienza ed efficacia - il servizio è erogato secondo gli obiettivi prefissati perseguendo il miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e della gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni

gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo. A tal fine verrà garantita la formazione e l'aggiornamento del personale con particolare attenzione ai dipendenti che lavorano a contatto diretto con l'utenza, verranno mantenuti rapporti sistematici con la rete dei servizi territoriali valorizzando anche le risorse comunitarie.

## 1.5. Normativa di riferimento

La normativa nazionale e regionale di riferimento per l'elaborazione e l'uso della Carta dei servizi è la seguente:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* c.d. *"decreto Ciampi"*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici"*;
- L. 328/2000 *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*;
- Direttiva del Ministero per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla *"Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"*;

- Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 *"Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali"* dell'Autorità Nazionale Anti-corruzione (A.N.A.C.);
- L.P. n. 13 del 27 luglio 2007 "*Politiche sociali nella provincia di Trento";*
- Decreto legislativo del 3 luglio 2017, n.117 *"Codice del Terzo settore";* D.P.P. n. 3-78/Leg. di data 8 aprile 2018 *recante "Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale"*;
- Reg. delib. n.1182 del 6 luglio 2018, *"Linee guida per la redazione della Carta dei servizi e determinazione dei suoi contenuti essenziali (ai sensi dell'art. 20 L.p. 13/2007)"* .

### 1.6. Pubblicazione della Carta

La Carta dei servizi è pubblicata in formato digitale sul sito www.amministratoredisostegnotn.it, nel caso in cui non si abbia la possibilità di scaricarla è possibile fare richiesta di una copia scritta al numero 333.8790383.

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.

# SECONDA PARTE

# L'ASSOCIAZIONE COMITATO PER L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO IN TRENTINO

### 2.1. Informazioni generali sull'organizzazione

L'Associazione Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino nasce nel novembre 2008 come Associazione di Promozione Sociale.

La sede legale è istituita a Trento, in via Dordi n.8, presso la Fondazione Trentina per il Volontariato Sociale e l'ambito territoriale di riferimento è la Provincia Autonoma di Trento. La sede operativa nel corso del 2019 è cambiata, passando da via Taramelli n.8/10 presso la Cooperativa Sociale La Rete, a dei locali messi a disposizione dal Convento dei Padri Cappuccini a Trento in via delle Laste n.3. La decisione del trasferimento degli uffici è stata maturata in considerazione del progressivo aumento delle attività e delle persone che gravitano intorno all'Associazione, sia in qualità di dipendenti che di consulenti e volontari: la nuova sede operativa, infatti, può ospitare incontri e riunioni diventando così un luogo identificativo per l'Associazione.

NOME: Associazione Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino

ANNO DI COSTITUZIONE: 2008

SEDE LEGALE: via Dordi n.8, Trento (38122)

SEDE OPERATIVA: via delle Laste n.3, Trento (38121)

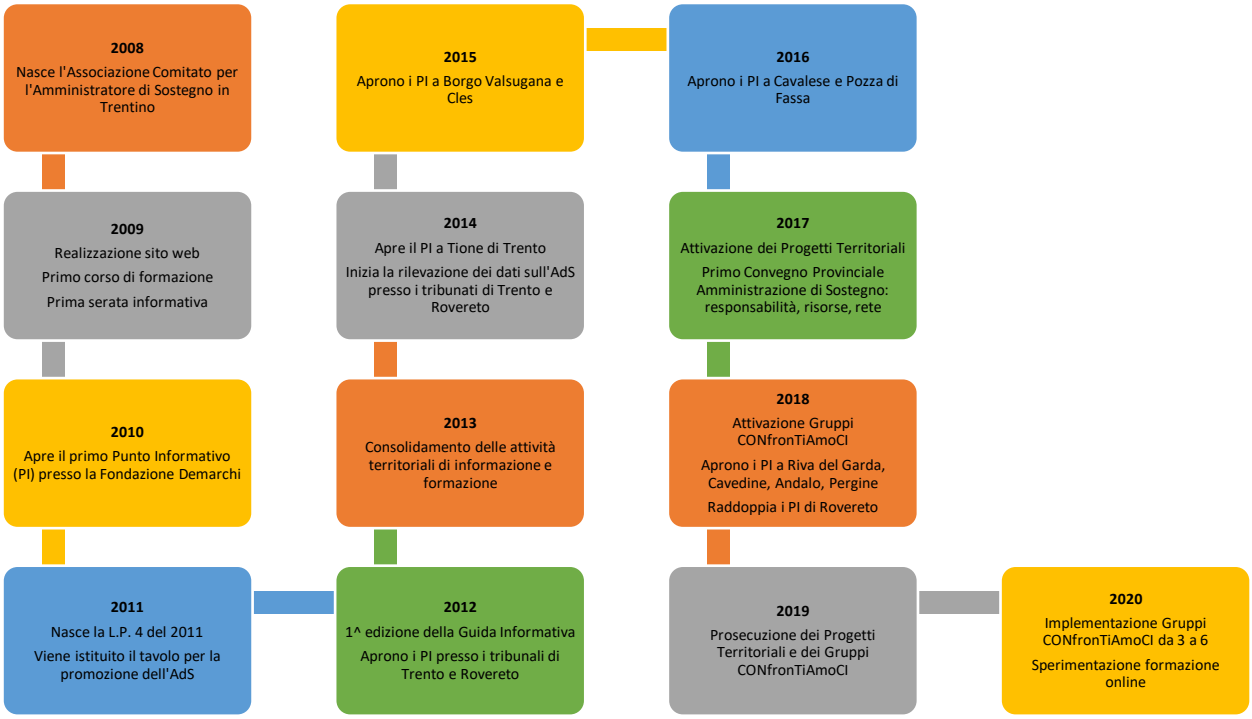
REGISTRO ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE SOCIALE: n.377

CODICE FISCALE: 96082970227

#### 2.1.1. Storia

Le radici storiche dell'Associazione risalgono alla primavera del 2007 quando, su iniziativa della Cooperativa sociale La Rete e dell'Associazione Famiglie Insieme e con il contributo economico della Fondazione Trentina per il volontariato sociale, viene proposto a Trento il primo corso di formazione per l'Amministratore di Sostegno.

In seguito a questo evento, e dall'iniziativa spontanea di un gruppo di lavoro, nel novembre dello stesso anno si costituisce il Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino.
Il Comitato era composto da: Comunità Murialdo, A.I.P.D., Comitato familiari centro Don Ziglio, Associazione A.M.A., Associazione Famiglie Insieme, Cooperativa Sociale La Rete e Cooperativa Sociale Kaleidoscopio.
L'obiettivo era quello di contribuire alla creazione di un servizio capace di realizzare un'attività di analisi e definizione delle problematiche, promozione, formazione e accompagnamento a favore della figura dell'Amministratore di Sostegno.
In una seconda fase il Comitato si è allargato a nuovi enti e organizzazioni, ha continuato a collaborare con la Fondazione Trentina per il Volontariato Sociale e si è costituito in Associazione nel novembre del 2008 per poter dare continuità ad un progetto sempre più completo.
Parallelamente all'attività informativa e formativa a partire dal mese di dicembre 2010 è stato attivato in via sperimentale un Punto Informativo con sede presso l'Istituto di Studi e Ricerca Sociale a Trento, ora divenuta Fondazione Demarchi e presente tutt'oggi, in grado di accogliere e rispondere ai quesiti individuali delle persone interessate.
Nel mese di dicembre 2011 con Delibera n. 2924 della Provincia Autonoma di Trento è stato approvato il Progetto sperimentale "Promozione e diffusione dell'amministrazione di sostegno a tutela delle persone fragili" presentato dall'Associazione nel mese di novembre 2011. Nell'ambito di tale progetto l'Associazione ha attivamente collaborato alla progettazione e alla redazione della Guida Informativa per l'Amministratore di Sostegno in Trentino frutto della sinergia dei molteplici attori istituzionali il cui operato in materia di Amministrazione di Sostegno si intreccia. A partire dal luglio 2012 sono stati attivati due Punti Informativi presso i Tribunali di Trento e Rovereto la cui gestione è stata affidata all'Associazione.
Nel corso degli anni il Progetto Trentino è andato consolidandosi con linee di sviluppo ulteriori con l'apertura di altri sportelli periferici e un impegno sempre più diffuso nella creazione di un sistema permanente e allargato di servizi e reti territoriali che siano corresponsabili del tema dell'amministrazione di sostegno.




### 2.1.2. Vision e mission

La fragilità è una condizione che può colpire chiunque nell'arco della vita, non è una scelta. Le patologie che possono portare una persona a vivere una condizione di fragilità possono riguardare un determinato periodo o possono accompagnare la persona per tutta la vita. L'Associazione crede che la figura dell'amministratore di sostegno sia un utile strumento di protezione giuridica che permette alle persone che non sono in grado, temporaneamente o in modo permanente, di provvedere ai propri bisogni e interessi di avere una persona accanto che possa aiutarle nello svolgimento di queste attività, non escudendole dal processo decisionale ma ponendole al centro. L'amministrazione di sostegno come strumento per la piena realizzazione di se stessi, al di là della fragilità.

L'Associazione Comitato opera sul territorio provinciale per "*favorire la creazione di un sistema permanente di promozione e formazione di volontari disponibili a ricoprire un servizio di cittadinanza attiva, a favore della famiglia e della società*"[2].

L'Associazione promuove la figura dell'amministratore di sostegno lavorando in sinergia con la rete dei servizi per realizzare percorsi in grado di supportare i famigliari delle persone

[2] Statuto dell'Associazione "Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino", 2019

fragili nella fase di acquisizione della consapevolezza necessaria in merito alla figura dell'amministratore di sostegno, anche attraverso la formazione di gruppi di auto mutuo aiuto. L'Associazione, inoltre, supporta gli amministratori di sostegno prima e durante la loro esperienza di volontari sia da un punto di vista relazionale che di competenze.

Lo scopo distintivo dell'Associazione è contenuto nell'art. 3 c.2 dello suo Statuto, "[…] *è stata ritenuta rilevante l'esigenza di far conoscere sul territorio il ruolo svolto dall'Amministratore di Sostegno, data la recente istituzione della figura e l'assenza di altre iniziative promozionali o informative al riguardo. È stato ritenuto inoltre necessario che le attività di promozione e formazione sul tema dell'Amministratore di Sostegno siano realizzate con il coinvolgimento del maggior numero di realtà organizzative pubbliche e private che a diverso titolo di occupano della cura delle persone anziane, disabili o con problematiche legate alla salute mentale - prive in tutto o in parte della propria autonomia*"[3].

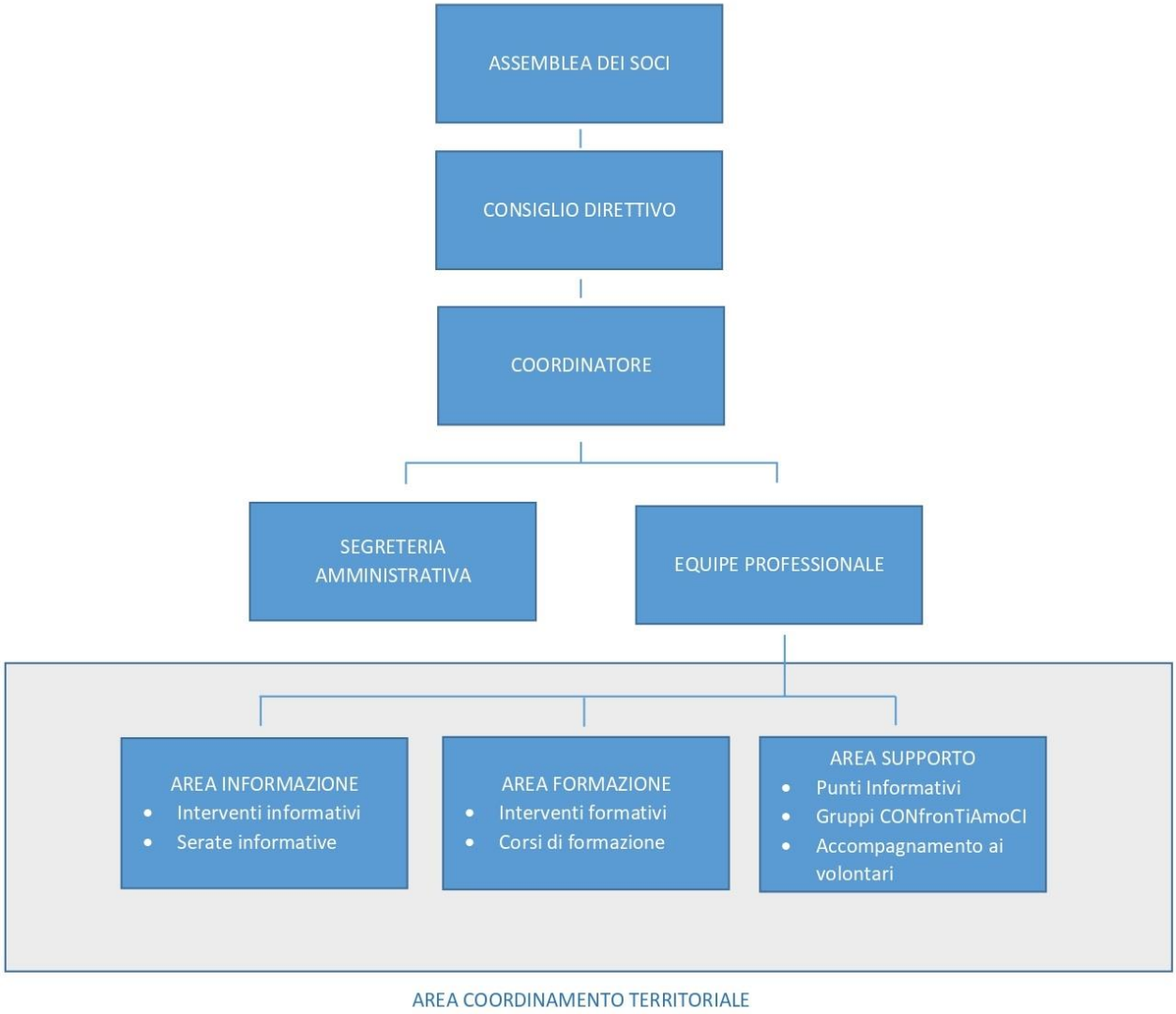
L'attività dell'Associazione, tuttavia, si è adattata all'evoluzione dei bisogni espressi dai diversi interlocutori e raccolti nell'ambito delle diverse iniziative o attraverso strumenti appositamente pensati. Per tale ragione l'Associazione, pur partendo da attività orientate a una natura informativa e formativa, ha iniziato a sviluppare e consolidare altre due aree: l'area del supporto e quella del coordinamento territoriale. La prima si è arricchita nel corso del tempo di molteplici iniziative, identificata inizialmente con tre sportelli sui territori di Trento e Rovereto, ha visto progressivamente un'implementazione di quest'area con l'attuale presenza di uno sportello in quasi tutte le Comunità di Valle, i Comuni di Trento e Rovereto. A queste attività si aggiungono ulteriori iniziative quali i gruppi CONfronTiAmoCI, gruppi territoriali di auto mutuo aiuto tra amministratori di sostegno per fornire uno spazio di ascolto e dialogo reciproci, per rispondere a una condizione di solitudine e al bisogno di confronto. E infine un lavoro di accompagnamento e di formazione rivolta agli amministratori di sostegno volontari.

La seconda, quella del coordinamento territoriale, identifica la metodologia operativa applicata dall'Associazione che lavora attraverso il lavoro di rete e la co-costruzione in modo partecipato e condiviso delle iniziative da realizzare sulla base di un approccio circolare che si base sulle seguenti fasi: analisi del bisogno, condivisione degli obiettivi strategici da perseguire, individuazione delle azioni, progettazione e realizzazione delle attività,

[3] Statuto dell'Associazione "Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino", 2019

valutazione congiunta dei risultati, eventualmente raccolta dei bisogni e ridefinizione degli obiettivi.

### 2.1.3. Organigramma e funzionigramma




*Coordinatore del servizio*: valuta le candidature delle risorse umane da inserire presso i propri servizi e partecipa al processo di selezione di nuovo personale; partecipa all'attività di valutazione dell'efficacia del servizio; presidia l'andamento delle progettualità in essere.

- *Responsabilità:* è responsabile del servizio Punti Informativi, delle risorse umane, della qualità dei servizi offerti e del sistema di raccolta e gestione delle informazioni

all'interno dell'Associazione. Il coordinatore, inoltre, è responsabile della formazione del personale interno.

- *Adempimenti:* rappresenta l'Associazione davanti a enti pubblici e del privato sociale; effettua il monitoraggio e la valutazione dei servizi, di cui riferisce alla direzione; coordina e gestisce il gruppo degli operatori di cui è il referente; organizza e verifica l'organizzazione del lavoro; provvede a organizzare dei momenti di confronto periodici con l'équipe focalizzati su elementi critici o migliorativi emersi durante l'attività del Punto Informativo, confronto sulle prassi o piani di azione nell'ambito delle iniziative informative e formative che devono essere organizzate; provvede insieme al responsabile amministrativo a compiere delle analisi di budget dell'Associazione e su queste elaborare delle strategie per ottimizzare le risorse; provvede insieme al responsabile amministrativo all'analisi dei bandi di gara e alla predisposizione del progetto che si intende presentare; provvede insieme al responsabile amministrativo a definire i contenuti con i quali aggiornare il sito internet e decidere in merito a interventi migliorativi; progetta insieme al responsabile amministrativo campagne di fundraising; relaziona periodicamente al Direttivo le attività e le problematiche relative ai servizi erogati; stabilisce gli obiettivi in collaborazione con il Direttivo e le linee operative di azione e i piani di miglioramento dei servizi, progettando se necessario servizi innovativi; si occupa della stesura del bilancio sociale per quel che riguarda la parte di rendicontazione qualitativa; si occupa della stesura qualitativa delle relazioni di rendicontazione da inviare in Provincia; saltuaria revisione di articoli preparati dai dipendenti dell'Associazione su richiesta di terzi soggetti.

*Responsabile amministrativo e della comunicazione*: si occupa degli aspetti contabili e finanziari dell'Associazione, è responsabile dei pagamenti e della fatturazione, degli acquisti e approvvigionamenti. Si preoccupa del controllo di gestione economico-finanziario e predispone il rendiconto contabile delle attività svolte.

- *Responsabilità:* è responsabile degli adempimenti fiscali, amministrativi, previdenziali e societari dell'Associazione ed è responsabile della sicurezza sul lavoro.
- *Adempimenti amministrativi e di gestione:* fornisce al coordinatore di servizio e al Direttivo le informazioni necessarie per ottimizzare le scelte di bilancio che hanno

un impatto sul budget complessivo; definisce le modalità di archiviazione della documentazione contabile; svolge attività di elaborazione rapportini del personale per l'invio delle ore all'ufficio paghe e per il controllo di gestione dei singoli progetti; elabora ed effettua il controllo delle presenze, turni ferie e straordinari del personale; gestisce la fatturazione e la contrattualistica dei consulenti; gestisce i rimborsi km volontari; gestisce la contrattualistica dei dipendenti, i rapporti con i fornitori, sia di servizi che di beni (assicurazioni, utenze, ufficio paghe, commercialista, studio web, ecc.); gestisce ed effettua i pagamenti (acquisti, servizi, stipendi, F24, ecc.); esegue il controllo di gestione sia delle attività ordinarie che dei singoli progetti; supporta il coordinatore di servizio nell'analisi dei bandi di gara e nella formulazione della proposta progettuale; si occupa dell'elaborazione dei dati di cui l'Associazione è responsabile (es. dati dei Tribunali di Trento e Rovereto, dati di accesso ai Punti Informativi, ecc.); predispone strumenti informatici per l'archiviazione dei dati, la rendicontazione, l'elaborazione di informazioni.

- *Adempimenti legati alla comunicazione:* si occupa della stesura del bilancio sociale per quel che riguarda il controllo di gestione e la grafica; provvede all'aggiornamento e alla manutenzione del sito internet; elabora insieme al coordinatore del servizio nuovi strumenti di comunicazione e lo supporta nelle campagne di fundraising.

*Equipe professionale:* gli operatori dei Punti Informativi costituiscono l'equipe professionale, gestiscono il servizio di informazione e supporto a chiunque necessiti informazioni sulla figura dell'amministratore di sostegno, sul procedimento di nomina e sullo svolgimento dell'incarico; visionano la documentazione presentata dall'interessato e ne verificano la correttezza formale (es. documento di ricorso e di istanze, verifica della completezza dei documenti allegati al ricorso da depositarsi a cura del cittadino presso la Cancelleria della Volontaria Giurisdizione).

Un operatore dell'equipe si occupa inoltre della gestione del libro soci, supervisione il pagamento della quota associativa ed elabora insieme al Coordinatore del Servizio le comunicazioni ai soci. Lo stesso operatore, inoltre, è responsabile volontari tenendo rapporti costanti e monitorando l'andamento dell'esperienza.

L'equipe professione si occupa anche della predisposizione della newsletter e del suo invio.

- *Responsabilità:* è responsabile della preparazione del materiale di cui il Punto Informativo deve essere sempre provvisto.
- *Adempimenti:* si occupa della gestione del colloquio rispettando il principio del segreto professionale e in modo conforme alla normativa vigente in termini di privacy; è in grado di organizzare la risposta al quesito in modo sequenziale, coerente e completo in base alla domanda posta; è in grado di comprendere quando si renda necessario un approfondimento dimostrando di essere capace di gestire la situazione con la persona fornendole i chiarimenti possibili e spiegando termini e modalità dell'approfondimento; si occupa della rendicontazione degli accessi avvenuti compilando l'apposita scheda anonima; si occupa dell'inserimento dei dati di cui al punto precedente nel sistema informatico dell'Associazione; relaziona periodicamente al coordinatore del servizio su criticità o sviluppi legati al Punto Informativo e ai rapporti con le realtà territoriali; si occupa della reperibilità telefonica ed e-mail gestita nel rispetto della normativa vigente in termini di privacy; saltuaria stesura di articoli preparati su richiesta di terzi soggetti; l'operatore del Punto Informativo, relativamente al territorio di riferimento, si occupa dell'organizzazione di iniziative informative e formative nei territori della Provincia Autonoma di Trento; un operatore partecipa alla stesura della newsletter periodica inserendo le iniziative presenti o che verranno organizzate nei territori della Provincia Autonoma di Trento, in tal senso gestisce l'indirizzario, ossia la lista di contatti ai quali viene inviata la newsletter periodica o comunicazioni ad hoc.

#### 2.1.4. Organi di governo: consiglio direttivo e assemblea dei soci

Il Consiglio Direttivo è l'organo amministrativo dell'Associazione, viene eletto dall'Assemblea tra gli associati in regola con il versamento della quota associativa, e può essere composto da un minimo di cinque a un massimo di nove componenti.

Il consiglio direttivo dell'Associazione, composto quindi da soci volontari, resta in carica per tre anni.

Tra i compiti del consiglio rientra l'adozione in generale di tutti i provvedimenti e le misure necessarie all'attuazione delle finalità istituzionali, oltre che alla gestione e al corretto funzionamento dell'Associazione. Il consiglio definisce le linee di indirizzo all'interno delle quali l'equipe professionale programma e realizza le iniziative attraverso l'attività di direzione

operata dal coordinatore. Prevede i criteri di ammissione dei nuovi soci e accoglie o respinge le domande di ammissione, approva il bilancio di esercizio e opera una supervisione sulla gestione economica e finanziaria. Fissa il regolamento per il funzionamento e l'organizzazione interna dell'associazione e cura gli affari di ordine amministrativo, assume personale dipendente, stipula contratti di lavoro e conferisce mandati di consulenza.
Una volta all'anno viene organizzata l'assemblea a cui partecipano tutti i soci in regola con il versamento della quota associativa entro i termini stabiliti dallo statuto.
Durante l'assemblea viene presentata l'attività svolta durante l'anno, anche mediante consegna del bilancio sociale, viene approvato il bilancio di esercizio e in generale vengono condivisi gli obiettivi di medio-lungo periodo che si intende perseguire alla luce dei propri valori e della metodologia di lavoro adottata.

### 2.1.5. La metodologia di lavoro

L'Associazione definisce la propria attività attraverso la programmazione della propria attività.
Quest'ultima si può dividere tra attività ordinaria e attività progettuale.
Nella prima ricadono tutte le azioni che sono proprie del Progetto Trentino per l'Amministratore di Sostegno in Trentino e che da questo sono finanziate, tra cui: gli sportelli presso i Tribunali di Trento e Rovereto e presso le ex sedi distaccate del Tribunale di Trento, interventi formativi richiesti da istituti scolastici o universitari, interventi formativi o informativi commissionati da alcuni enti pubblici o privati locali, l'attività di rilevazione dei dati sulle amministrazioni di sostegno aperte durante l'anno presso i Tribunali di Trento e Rovereto. A queste attività si aggiungono le situazioni per le quali l'Associazione è stata nominata amministratore di sostegno nell'ambito della sperimentazione dell'amministrazione di sostegno in forma associativa. In particolare l'Associazione viene nominata per situazioni di particolare complessità per la quale l'inquadramento nell'ambito di una struttura organizzativa permette una miglior gestione del caso senza gravare sulle spalle di un singolo.
Tutte le altre attività vengono organizzate attraverso una progettualità specifica con il territorio in cui viene raccolto il bisogno, individuati gli aspetti sui quali è necessario intervenire, vengono definite le priorità e vengono pianificate le azioni strategiche attraverso il coinvolgimento degli attori locali. Chiude il processo una valutazione dei risultati e un incontro di restituzione con l'ente partner e gli stakeholders coinvolti.

La progettazione degli interventi si basa sostanzialmente su un lavoro di rete per il quale vengono coinvolti, in tutte le fasi del processo, gli attori territoriali sia pubblici che privati che a vario titolo si occupano di fragilità.
L'Associazione opera quindi per creare sinergie e connessioni tra i nodi della rete al fine di comprendere il bisogno informativo, formativo, di supporto o di altro tipo che le organizzazioni portano o di cui sono portavoce, allo stesso modo vengono coinvolte attivamente nella realizzazione delle iniziative sia in fase progettuale, che in fase promozionale e di partecipazione stretta.
L'Associazione nello svolgimento della sua attività accompagna l'approccio di rete con una metodologia di lavoro multidisciplinare che prevede la collaborazione con i diversi attori presenti sul territorio (organizzazioni del privato sociale, enti pubblici, professionisti, volontari, ecc.) al fine di poter dare una risposta integrata alle situazioni di fragilità. Si spiega in questo modo anche la scelta del nome dell'Associazione che mantiene la parola *Comitato* per evidenziare l'importanza del lavoro di rete che caratterizza tutte le attività associative.

## 2.2. Soggetti con i quali l'Associazione Comitato collabora

L'Associazione nella pianificazione di obiettivi e attività applica una metodologia di rete nel rapporto con l'Amministrazione Pubblica, il Sistema Giudiziario, gli enti del privato sociale e la cittadinanza in generale al fine di realizzare gli scopi statutari e mettere in atto interventi che siano al contempo efficaci ed efficienti.

### 2.2.1. Principali destinatari

Le attività dell'Associazione sono rivolte a tutti coloro che desiderano approfondire la conoscenza dell'istituto dell'amministrazione di sostegno.
In particolare, le attività associative si rivolgono alle seguenti categorie di soggetti:

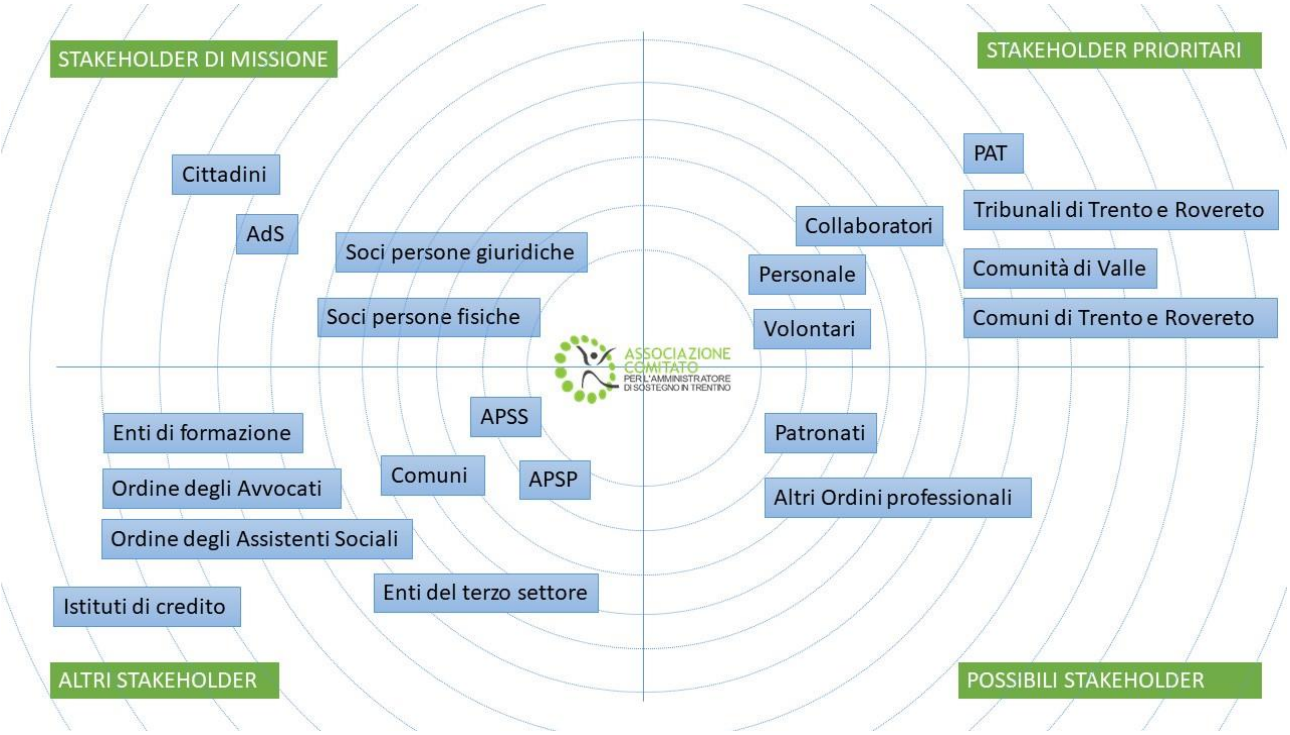
- famigliari di persone fragili;
- persone beneficiarie o potenzialmente beneficiarie di un'amministrazione di sostegno;
- amministratori di sostegno già nominati;
- persone interessate a diventare amministratori di sostegno;
- enti pubblici, del privato sociale, enti di formazione in ambito socio sanitario, legale e amministrativo interessati alla tematica;

- ordini professionali.

### 2.2.2. Principali stakeholders

I portatori di interesse con cui l'Associazione si relaziona nello svolgimento delle sue attività vengono suddivisi in:

- STAKEHOLDER DI MISSIONE - sono coloro nell'interesse dei quali le attività istituzionali dell'Associazione sono poste in essere. In questo campo troviamo: soci persone fisiche, soci persone giuridiche, amministratori di sostegno, cittadini;
- STAKEHOLDER PRIORITARI - sono soggetti attivi nello svolgimento delle attività istituzionali, tra questi troviamo: personale, volontari, collaboratori, Provincia Autonoma di Trento, Tribunali, Comunità di Valle e Comuni di Trento e Rovereto (servizi socio-assistenziali);
- ALTRI STAKEHOLDER - Comuni, A.P.S.S., A.P.S.P., enti di formazione, enti del terzo settore, ordini professionali;
- POSSIBILI STAKEHOLDER – soggetti che potrebbero essere coinvolti in future iniziative.



STAKEHOLDER DI MISSIONE

**Soci persone fisiche e persone giuridiche**

Da un lato persone singole, dall'altra enti pubblici e del terzo settore, che condividono i fini statutari dell'Associazione e partecipano alle attività istituzionali annuali quale l'Assemblea dei soci, l'organizzazione e la promozione di iniziative territoriali.

**Amministratori di sostegno**

Agli amministratori di sostegno si rivolgono la maggior parte delle iniziative associative, gli stessi sono interlocutori diretti sia per la raccolta del bisogno formativo sia per eventuali criticità rilevate nello svolgimento dell'incarico.

**Cittadini**

Le persone fisiche sono i destinatari ultimi dei servizi che vengono erogati nell'ambito dei Punti Informativi, dei gruppi CONfronTiAmoCI, delle serate informative e dei corsi di formazione. Alle medesime, inoltre, sono messi a disposizione il canale telefonico ed email al fine di ricevere informazioni sulla figura dell'amministratore di sostegno o sul procedimento di nomina oppure un supporto nella compilazione della modulistica.
Alcune persone, dopo aver usufruito di un servizio dell'Associazione, esprimono la volontà di associarsi per mantenere costante il legame con l'Associazione.

STAKEHOLDER PRIORITARI

**Personale e collaboratori**

Nel corso dell'anno 2020 l'Associazione si è avvalsa del lavoro di 4 dipendenti e di 8 collaboratori.

**Volontari**

L'Associazione si è avvalsa della collaborazione di 12 persone che hanno messo a disposizione gratuitamente il proprio tempo e le proprie competenze nell'ambito delle attività associative.

**Provincia Autonoma di Trento**

La Provincia Autonoma di Tento è l'interlocutore istituzionale titolare della competenza legislativa ed esecutiva in materia di amministrazione di sostegno in Trentino. L'Associazione

gestisce operativamente i servizi istituiti attraverso i provvedimenti attuativi della legge provinciale n.4/11, norma di riferimento in Trentino, coordinandosi in particolare con l'Ufficio pari opportunità e inclusione appartenente all'UMSE sviluppo rete dei servizi. L'Associazione, in qualità di organizzazione del terzo settore, è membro del Tavolo per la promozione dell'amministratore di sostegno.

**Tribunali di Trento e Rovereto**

L'Associazione durante il 2020 ha gestito con regolarità i Punti Informativi presso i Tribunali di Trento e Rovereto, tuttavia per l'emergenza sanitaria a partire dal mese di marzo fino alla fine dell'anno questi sportelli sono stati rimodulati attraverso appuntamenti telefonici, videochiamate WhatsApp o attraverso piattaforme online come Meet e Zoom.

Per quanto riguarda il Tribunale di Rovereto è stato possibile proseguire la raccolta delle schede con i dati delle amministrazioni di sostegno aperte durante l'anno, conclusasi nei primi mesi del 2021, mentre non è stato possibile garantire questa attività con il Tribunale di Trento a causa delle difficoltà acuite dall'emergenza da COVID-19. Nel corso del 2021 si valuterà l'opportunità di recuperare le schede relative all'anno precedente e concordare la modalità.

**Comunità di Valle, Comuni di Trento e Rovereto**

Le Comunità di Valle, il Comune di Trento e Rovereto sono i principali soggetti pubblici con i quali l'Associazione collabora a livello territoriale, in particolar modo con i Servizi socio-assistenziali in quanto competenti in materia di politiche sociali.

L'Associazione ha collaborato costantemente con questi soggetti per la progettazione e realizzazione delle attività previste nei progetti territoriali finanziati con determinazione del Dirigente n. 12 di data 7 maggio 2020:

- Progetto per lo sviluppo territoriale dell'amministratore di sostegno nel Comun General de Fascia e nella Comunità Territoriale della Val di Fiemme;
- Nuove reti per lo sviluppo dell'Amministratore di Sostegno nella Comunità del Primiero;
- SOS-teniamoci 2020 nel territorio dell'Alta Valsugana e degli Altipiani Cimbri;
- AIUTA CHI AIUTA: l'Amministratore di Sostegno in Valsugana e Tesino;
- Progetto di sviluppo territoriale nella Comunità Alto Garda e Ledro;

- Progetto per lo sviluppo territoriale dell'Amministratore di Sostegno nel Territorio Val d'Adige e Comune di Trento;
- Amministratore di Sostegno in Giudicarie;
- Progetto per lo sviluppo territoriale dell'Amministratore di Sostegno in Val di Non e Valle di Sole;
- Progetto per lo sviluppo territoriale dell'amministratore di sostegno (Comune di Rovereto e Comunità della Vallagarina);
- L'amministrazione di sostegno 3.0 in Rotaliana e Paganella;
- Progetto per lo sviluppo dell'Amministratore di Sostegno nella Comunità della Valle di Cembra;
- Amministrazione di Sostegno in Valle dei Laghi.

ALTRI STAKEHOLDER

**Comuni**

Negli ultimi anni i Comuni sono stati coinvolti in maniera crescente nella tematica dell'amministrazione di sostegno in quanto frequentemente nominati, in mancanza di una persona disponibile, amministratori di sostegno. Inoltre i Comuni, per un principio di sussidiarietà verticale, rappresentano gli enti più vicini al cittadino e, insieme alle Comunità di Valle, sono uno dei soggetti pubblici territoriali protagonisti nella promozione di questo istituto.

Durante l'anno sono stati organizzati diversi incontri online con l'obiettivo di sensibilizzare gli amministratori comunali sull'amministrazione di sostegno in forma associativa, una possibilità prevista dalla normativa per la quale non viene nominata una persona fisica bensì un'organizzazione. Nell'ambito di questi incontri si è riflettuto insieme sull'opportunità di coinvolgere alcune realtà territoriali per condividere una presa in carico collettiva e comunitaria delle situazioni fragili presenti a livello locale.

**Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (A.P.S.S.)**

L'Associazione nel corso dell'anno ha collaborato con diversi settori dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari sia nell'ambito di occasioni formative sia con azioni di informazione e supporto nelle pratiche di nomina di un amministratore di sostegno.

**Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (A.P.S.P.)**

Le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona sono in modo crescente coinvolte nella tematica dell'amministrazione di sostegno in quanto numerose situazioni di persone anziane non autosufficienti trovano in questo istituto risposta a bisogni di tutela.

Durante l'intero anno è proseguita la collaborazione con l'A.P.S.P. di Borgo Valsugana S. Lorenzo e Santa Maria della Misericordia nell'ambito della gestione del Punto Informativo di Borgo Valsugana. Allo stesso modo l'attività di sportello di Pergine è stata ospitata dall'A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel" per i primi due mesi dell'anno, fino allo scoppio della pandemia.

Altre A.P.S.P. si sono messe in contatto con l'Associazione nell'ambito della reperibilità telefonica o attraverso il canale email per ricevere informazioni o supporto per situazioni prese in carico.

**Enti di formazione**

Nel corso del 2020, purtroppo, a causa dell'emergenza sanitaria non è stato possibile organizzare l'incontro formativo con gli studenti del corso di laurea in Tecniche della riabilitazione Psichiatrica dell'Università di Verona.

Ciò nonostante, su richiesta, è stato condiviso del materiale formativo da mettere a disposizione degli studenti.

**Enti del terzo settore**

Diversi enti del terzo settore condividono i fini statutari dell'Associazione e alcuni di questi sono soci.

Inoltre l'Associazione nella realizzazione delle proprie iniziative collabora spesso con le realtà presenti sul territorio sia in fase di progettazione che di realizzazione.

**Istituti di credito**

Prosegue con gli istituti di credito una collaborazione ai fini del monitoraggio dello stato di applicazione del protocollo banche e della raccolta di eventuali difficoltà riscontrate o prassi mutate.

Questi stakeholders, inoltre, specialmente quelli che fino ad oggi non hanno aderito, continuano ad essere destinatari di una promozione del protocollo stesso al fine di diffondere più possibile prassi condivise e una modalità operativa uniforme.

**Ordine degli Avvocati e degli Assistenti Sociali**

Nel corso del 2020 l'Associazione ha collaborato con l'Ordine degli Assistenti Sociali Regione Trentino - Alto Adige ai fini del rilascio dei crediti formativi.

Dall'altra ha mantenuto un canale diretto con l'Ordine degli Avvocati di Trento e di Rovereto per un confronto costante sullo stato di applicabilità dei protocolli e su eventuali criticità emerse, ciascuno nell'ambito della propria attività professionale.

POSSIBILI STAKEHOLDER

**Altri ordini professionali e patronati**

Tra i possibili stakeholders, quelli che potrebbero essere coinvolti in un prossimo futuro, figurano gli ordini professionali, esclusi quelli afferenti agli avvocati ed agli assistenti sociali riportati negli "altri stakeholder", con i quali collaborare nell'ambito di percorsi formativi o nella condivisione di protocolli operativi che vadano a regolamentare alcuni aspetti che impattano sull'operato degli amministratori di sostegno, poi da sottoporre all'attenzione dei giudici. A questi si aggiungono i patronati che ad oggi svolgono un ruolo centrale nel supporto agli amministratori di sostegno nello svolgimento di adempimenti burocratico-amministrativi per conto dei propri assistiti (es. stipula di contratti di badantato, domande per il reddito di cittadinanza, l'assegno unico, ecc.) con i quali potrebbe essere importante e strategico intavolare una riflessione condivisa.

### 2.3. Rapporti con i cittadini: strumenti di rilevazione della soddisfazione e per la presentazione di un reclamo

In riferimento alla tutela del cittadino-utente ed i suoi familiari si intende promuovere la diretta partecipazione attraverso i seguenti strumenti:

1) realizzazione di indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza;
2) la definizione di un sistema di raccolta e gestione dei reclami;
3) modalità di risoluzione delle controversie: ai reclami verrà dato un riscontro entro i successivi 5 giorni lavorativi.

Le finalità di questi strumenti sono riconducibili alla rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei cittadini, raccogliere idee e suggerimenti, valutare i reclami per il miglioramento della qualità dei servizi, infine rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e fiducia con gli utenti.

Il personale dell'Associazione e il consiglio direttivo sono aperti e disponibili a ricevere reclami, segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio offerto.

Segnalazioni e suggerimenti possono essere avanzati con le seguenti modalità:

a. verbalmente al coordinatore telefonando al numero 333.8790383;
b. scrivendo un'email all'indirizzo ads@amministratoredisostegnotn.it;
c. compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo di comunicazione che si può trovare nell'allegato A alla fine della Carta dei servizi;
d. compilando online il modulo di contatto che è possibile trovare sul sito Carta dei servizi - Amministratore di sostegno - Trento (amministratoredisostegnotn.it) nella sezione "contatti".

# TERZA PARTE

# I SERVIZI OFFERTI E STANDARD MINIMI DI QUALITÀ

### 3.1. Schede tecniche dei servizi erogati

La terza parte della Carta dei servizi rappresenta il cuore di questo documento.

Questa sezione riporterà per ciascun servizio offerto alcune caratteristiche essenziali, in particolare: una descrizione del servizio, gli obiettivi dell'attività, i destinatari, le attività proposte, il personale coinvolto, le modalità di accesso, la durata dell'intervento/attività e i riferimenti.

#### 3.1.1. Area informazione

| **AREA INFORMAZIONE** |
|---|
| **INTERVENTO INFORMATIVO – SERATA INFORMATIVA** |
| Descrizione del servizio:<br>La serata informativa è un momento pubblico nel quale viene presentata ai cittadini la figura dell'amministratore di sostegno e i primi passi per richiederne la nomina. Questa iniziativa vuole essere un'occasione per i destinatari di avvicinamento alla tematica attraverso un approccio generale. La serata informativa molto spesso si traduce in un'occasione utile per sensibilizzare la popolazione su questo istituto, presentare ai partecipanti i servizi presenti sul territorio a supporto dei cittadini che si devono confrontare con la tematica oppure per la promozione di iniziative specifiche che partiranno a breve sul territorio.<br>L'intervento informativo, invece, viene organizzato su richiesta di un ente od organizzazione esterna per cui i destinatari possono essere target molto specifici (es. famigliari di persone con disabilità, famigliari di persone affette da disturbo psichiatrico, studenti di un corso di studi, ecc.). I contenuti, quindi, vengono calibrati in base al bisogno informativo espresso e alla tipologia di destinatari presente. |
| Funzione prevalente:<br>informazione, orientamento, consulenza. |
| Obiettivi dell'attività:<br>- accrescere la conoscenza della figura dell'amministratore di sostegno tra cittadini ed enti pubblici e privati;<br>- sensibilizzare enti e cittadini in merito all'istituto dell'amministratore di sostegno; |

- promuovere iniziative realizzate nell'ambito del territorio.

Destinatari:

- cittadini, famigliari di una persona fragile o potenziali beneficiari;
- amministratori di sostegno o futuri amministratori di sostegno – famigliari o volontari;
- professionisti;
- studenti di corsi di studio (scuole superiori, professionalizzanti e corsi di laurea).

Personale coinvolto:

l'equipe è composta da un operatore sociale referente dell'attività coadiuvato dal coordinatore. Inoltre per questa tipologia di iniziativa possono essere coinvolti uno o più collaboratori, esperti della materia o delle materie trattate, così come volontari amministratori di sostegno che sono disponibili a condividere la loro esperienza.

L'equipe può essere affiancata anche da tirocinanti universitari.

Modalità di accesso:

l'accesso è diretto e la partecipazione a una serata informativa è libera. Non ci sono requisiti particolari per la partecipazione. Nel caso di un intervento informativo di norma viene svolto su richiesta di un'organizzazione, pertanto la partecipazione è gestita direttamente dall'ente committente e subordinata a un invito.

Quanto dura l'intervento:

la serata informativa e l'intervento informativo di norma hanno una durata massima di 2 ore. Ciò nonostante la durata può variare in base ai contenuti concordati e gli accordi presi in sede di progettazione dell'attività.

Dove siamo e orari di apertura:

il luogo in cui l'attività viene svolto e la scelta dell'orario sono compatibili con le caratteristiche del territorio e dei gruppi di popolazione a cui ci si rivolge.

## AREA INFORMAZIONE

### NEWSLETTER

Descrizione del servizio:

la newsletter è un testo che viene inviato via email, normalmente a cadenza mensile, a tutte le persone che ne hanno fatto richiesta.

Il cittadino, inoltre, può prendere visione delle newsletter fino a quel momento inviate visitando il sito www.amministratoredisostegnotn.it nella sezione "informazione".

La newsletter è uno strumento attraverso il quale l'Associazione Comitato cerca di informare i cittadini sulle iniziative in programma sul territorio provinciale e le modalità per aderirvi. Inoltre è un mezzo che può essere utilizzato per coinvolgere direttamente le persone nella costruzione partecipata di un'iniziativa formativa (es. compilazione di un questionario, invio di domande/dubbi su una tematica specifica, ecc.).

Infine, la maggior parte delle newsletter prevede in conclusione un approfondimento giuridico su un tema legato all'amministrazione di sostegno oppure il commento di un sentenza di particolare valore.

Funzione prevalente:

informazione, orientamento, consulenza.

Obiettivi dell'attività:

- favorire l'aggiornamento delle persone interessate con informazioni e notizie sull'amministrazione di sostegno;
- aggiornare le persone iscritte sulle iniziative svolte a livello provinciale sulla tematica dell'amministrazione di sostegno;
- fornire piccole occasioni di formazione con approfondimenti e/o commenti di sentenze in materia di amministrazione di sostegno.

Destinatari:

la newsletter viene inviata in formato elettronico a coloro che ne fanno richiesta o che compilano l'apposito form nell'homepage del portale www.amministratoredisostegnotn.it.

I destinatari, pertanto, possono essere:

- cittadini, famigliari di una persona fragile o potenziali beneficiari;

- amministratori di sostegno o futuri amministratori di sostegno – famigliari o volontari;
- professionisti;
- operatori di enti pubblici o del privato sociale interessati alla tematica;
- studenti di corsi di studio (scuole superiori, professionalizzanti e corsi di laurea).

Personale coinvolto:
la stesura della newsletter viene effettuato dal personale dell'associazione, gli aggiornamenti relativi a provvedimenti normativi o sentenze vengono curati da un consulente dell'Associazione. La supervisione e il licenziamento della bozza è ad opera del legale rappresentante dell'Associazione.

Modalità di accesso:
l'iscrizione può avvenire inviando un'email all'indirizzo info@amministratoredisostegnotn.it, chiamando il numero 333.8790383 oppure compilando l'apposito form online che si trova nell'homepage del sito internet www.amministratoredisostegnotn.it.

Quanto dura l'intervento:
la persona può rimanere iscritta alla newsletter fino a quando non lo ritiene utile. In qualunque momento è possibile inviare un'email all'indirizzo info@amministratoredisostegnotn.it per chiedere la cancellazione.

## AREA INFORMAZIONE

### SITO WWW.AMMINISTRATOREDISOSTEGNOTN.IT

Descrizione del servizio:
il sito del Progetto per l'Amministratore di Sostegno in Trentino è un portale al quale il cittadino o un operatore può accedere per avere informazioni generali sulla tematica, ad esempio scaricando la Guida Informativa, può conoscere le iniziative informative e formative in programma nelle settimane successive e può meglio conoscere i riferimenti e la collocazione dei Punti Informativi, un servizio a supporto dei famigliari, delle persone potenzialmente beneficiaria, degli operatori dei

servizi e degli stessi amministratori di sostegno. Allo stesso modo il cittadino può scaricare la modulistica attualmente vigente presso i Tribunali di Trento e Rovereto, utile sia per la presentazione della domanda di nomina che per il successivo svolgimento dell'incarico.

Funzione prevalente:
informazione, orientamento, consulenza.

Obiettivi dell'attività:

- favorire l'accesso autonomo e immediato da parte del cittadino e della rete dei servizi a informazioni e aggiornamenti in materia di amministrazione di sostegno in Trentino;
- favorire la promozione delle iniziative svolte sul territorio provinciale;
- garantire uno spazio digitale unico dove poter trovare facilmente informazioni sulla tematica dell'amministrazione di sostegno.

Destinatari:

- cittadini, famigliari di una persona fragile o potenziali beneficiari;
- amministratori di sostegno o futuri amministratori di sostegno – famigliari o volontari;
- professionisti;
- operatori di enti pubblici o del privato sociale interessati alla tematica;
- studenti di corsi di studio (scuole superiori, professionalizzanti e corsi di laurea).

Quali attività propone:

- scaricare la Guida Informativa all'Amministrazione di Sostegno in Trentino;
- iscriversi alla newsletter periodica e consultare le newsletter fino a quel momento inviate;
- prendere visione dei Punti Informativi presenti in Provincia di Trento e i rispettivi riferimenti;
- prendere visione dei servizi attualmente attivi in Provincia di Trento sulla tematica dell'amministrazione di sostegno;
- scaricare la modulistica relativa all'amministrazione di sostegno e vigente presso i Tribunali di Trento e Rovereto;
- prendere visione e scaricare i protocolli sottoscritti nell'ambito del Progetto per l'Amministratore di Sostegno in Trentino;
- essere aggiornati sugli eventi formativi in programma e di eventuali altre iniziative;
- consultare le FAQ (domande frequenti).

| |
|---|
| Personale coinvolto:<br>il sito internet è curato e tenuto costantemente aggiornato da un operatore dell'Associazione. |
| Modalità di accesso:<br>l'accesso è possibile con qualunque dispositivo all'indirizzo www.amministratoredisostegnotn.it. |

### 3.1.2. Area formazione

**AREA FORMAZIONE**

**INTERVENTI FORMATIVI – CORSI DI FORMAZIONE**

Descrizione del servizio:

Gli interventi formativi sono dei momenti di approfondimento su una specifica tematica legata all'amministrazione di sostegno. Il tema viene individuato da una rilevazione del bisogno del target di destinatari attraverso strumenti diretti, come la compilazione di un questionario oppure attraverso una fase di raccolta nello svolgimento dei servizi di supporto (Punti Informativi, gruppi CONfronTiAmoCI, ecc.), o attraverso strumenti indiretti che coinvolgono soggetti istituzionali in rappresentanza, ad esempio, degli amministratori di sostegno o che raccolgono il bisogno formativo nello svolgimento della pratica professionale (es. incontri di rete, ecc.).

I corsi di formazione, invece, sono costituiti da tre o più appuntamenti che possono rivolgersi alla cittadinanza o ai professionisti di enti di diversa natura con l'obiettivo di affrontare in modo approfondito alcuni temi legati all'amministrazione di sostegno. Il corso di formazione può rappresentare un primo momento formativo a quanti si trovano interessati o direttamente coinvolti nella tematica o come momento di aggiornamento per gli amministratori di sostegno attivi.

Funzione prevalente:

informazione, orientamento, consulenza.

Obiettivi dell'attività:

- accrescere le competenze della cittadinanza sulla figura dell'amministratore di sostegno;
- accrescere il know-how degli amministratori di sostegno e gli strumenti per uno svolgimento dell'incarico più efficace;
- mettere a confronto e promuovere il dialogo tra gli amministratori di sostegno e mondi professionali diversi;
- consolidare le competenze degli operatori dei servizi pubblici e del privato sociale con funzioni di orientamento e sostegno ai cittadini.

Destinatari:

- cittadini, famigliari di una persona fragile o potenziali beneficiari;

- amministratori di sostegno o futuri amministratori di sostegno – famigliari o volontari;
- professionisti;
- operatori dei servizi pubblici o del privato sociale che a vario titolo si occupano di fragilità;
- studenti di corsi di studio (scuole superiori, professionalizzanti e corsi di laurea).

Personale coinvolto:
l'equipe è composta da un operatore sociale referente dell'attività coadiuvato dal coordinatore.
Inoltre nelle attività formative sono sempre coinvolti uno o più collaboratori, esperti della materia trattata. Nell'ottica della valorizzazione delle risorse locali possono essere anche coinvolti referenti dei servizi territoriali che a vario titolo si occupano di fragilità e volontari amministratori di sostegno che sono disponibili a condividere la loro esperienza.
L'equipe può essere affiancata anche da tirocinanti universitari.

Modalità di accesso:
l'iscrizione a un intervento formativo o a un corso di formazione è sempre obbligatoria e deve avvenire telefonando al numero 340.2823028 oppure scrivendo un'email all'indirizzo formazione@amministratoredisostegnotn.it.

Quanto dura l'intervento:
l'intervento formativo di norma ha una durata di massimo 2 ore, mentre il corso di formazione si compone di un minimo di tre appuntamenti, ciascuno dei quali di una durata massima di 2 ore.
Ad ogni modo la durata può variare in base al target di destinatari, agli obiettivi dell'iniziativa, ai contenuti concordati e comunque agli accordi presi in sede di progettazione dell'attività.

Recapiti:
la persona che vuole partecipare a un intervento formativo o un corso di formazione può chiamare il numero 340.2823028 oppure scrivere un'email all'indirizzo formazione@amministratoredisostegnotn.it.
In qualunque momento è possibile visitare il sito del Progetto per l'Amministratore di Sostegno in Trentino www.amministratoredisostegnotn.it e consultare la pagina dedicata alla formazione per essere aggiornato sugli appuntamenti formativi in programma e le modalità per accedervi.

### 3.1.3. Area supporto

| **AREA SUPPORTO** |
|---|
| **PUNTI INFORMATIVI** |
| Descrizione del servizio:<br>Il Punto Informativo è uno spazio in cui il cittadino viene accolto, ascoltato per poter fornire informazioni e supporto in merito alla tematica dell'amministrazione di sostegno, sia in una fase antecedente che successiva alla nomina.<br>Lo sportello si rivolge alle persone che si avvicinano per la prima volta a questa misura, ai cittadini che vogliono raccogliere informazioni più dettagliate, specialmente in merito alla propria situazione, o agli amministratori di sostegno che hanno bisogno di un affiancamento per lo svolgimento di alcuni compiti.<br>Il servizio offerto nell'ambito del Punto Informativo si divide in due livelli: il primo è un piano informativo nel quale la persona ha bisogno di raccogliere alcune indicazioni di ordine generale, mentre un secondo livello riguarda un supporto maggiore in cui la persona ha bisogno di un accompagnamento e di un affiancamento personalizzato.<br>In tutti i casi l'Associazione non assume una presa in carico in merito alla situazione specifica. |
| Funzione prevalente:<br>informazione, orientamento, consulenza. |
| Obiettivi dell'attività:<br>• migliorare la capacità di valutazione dei cittadini e operatori in merito alla necessità di richiedere la nomina a favore di una persona fragile;<br>• alleviare la preoccupazione legata alla richiesta di nomina di un amministratore di sostegno, alla gestione delle varie fasi del procedimento e allo svolgimento dell'incarico. |
| Destinatari:<br>• cittadini, famigliari di una persona fragile oppure conoscenti;<br>• persone potenzialmente beneficiarie;<br>• amministratori di sostegno o futuri amministratori di sostegno – famigliari o volontari;<br>• operatori dei servizi pubblici o del privato sociale che a vario titolo si occupano di fragilità; |

- professionisti.

Quali attività propone:

- informazioni inerenti il ruolo e i compiti dell'amministratore di sostegno;
- informazioni inerenti il procedimento di nomina, modalità, documentazione necessaria;
- verifica della completezza dei documenti allegati al ricorso da depositarsi a cura del cittadino presso la Cancelleria della Volontaria Giurisdizione;
- supporto nell'interpretazione del decreto di nomina;
- informazioni inerenti lo svolgimento dell'incarico, presentazione di istanze e autorizzazioni;
- supporto nella compilazione del rendiconto annuale e di istanze;
- ritiro dei rendiconti annuali e consegna presso la Cancelleria della Volontaria Giurisdizione.

Personale coinvolto:

lo sportello è presidiato da un operatore dell'Associazione, referente per quel territorio, ed è coadiuvato nella sua attività dal coordinatore.

L'operatore può essere affiancato da tirocinanti universitari.

Modalità di accesso:

l'accesso deve avvenire previo appuntamento telefonico chiamando il 333.8790383.

Per avere ulteriori informazioni sui Punti Informativi attivi in Provincia di Trento e sulle modalità di accesso è possibile visitare il sito del Progetto per l'Amministratore di Sostegno in Trentino all'indirizzo https://www.amministratoredisostegnotn.it/supporto/punti-informativi/ oppure chiamare il numero di telefono 333.8790383.

Quanto dura l'intervento:

la durata del colloquio varia a seconda del quesito posto e del livello di approccio richiesto, informativo o di supporto. Nel caso di appuntamenti concordati al telefono è possibile definire una durata (e comunque non oltre l'ora di tempo) previa raccolta delle informazioni necessarie alla valutazione dell'impegno richiesto per l'erogazione del servizio.

Dove siamo e orari di apertura:

- Tribunale di Trento, via Jacopo Aconcio n. 2 (stanza 28, primo piano) – ogni lunedì dalle 10 alle 13;
- Tribunale di Rovereto, corso Rosmini n.65 – ogni giovedì dalle 9 alle 13;

- sede dei servizi socio-assistenziali del Comune di Rovereto, via Pasqui n. 10 – ogni giovedì dalle 14 alle 16;
- Fondazione Demarchi, via Piazza Santa Maria Maggiore n.7, Trento – ogni mercoledì su appuntamento;
- sede della Comunità delle Giudicarie, via P. Gnesotti n.2, Tione di Trento – ogni secondo venerdì del mese dalle 9.30 alle 12;
- A.P.S.P. San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia, via per Telve n. 7, Borgo Valsugana – ogni secondo mercoledì del mese dalle 10.30 alle 12.30;
- sede della Comunità della Val di Non, via C. A. Pilati n. 17, Cles – ogni ultimo martedì del mese dalle 14 alle 16.30;
- sede della Comunità Territoriale della Val di Fiemme in via Alberti n. 5 a Cavalese e la sede del Comun General De Fascia in Strada de Prè de Geija a San Giovanni di Fassa – ogni terzo martedì del mese dalle 11 alle 13 a Cavalese e dalle 14 alle 16 a San Giovanni di Fassa;
- sede della Comunità Alto Garda e Ledro, via Rosmini n. 5, Riva del Garda – ogni ultimo mercoledì del mese dalle 9 alle 12;
- sede della Comunità Rotaliana-Königsberg, piazza Cavalleggeri n. 19, Mezzocorona – ogni secondo martedì del mese;
- sede della Comunità Alta Valsugana e Bersntol, piazza Gavazzi n. 4, Pergine Valsugana – ogni ultimo venerdì del mese dalle 10 alle 12;
- sede del Comune di Vallelaghi, via Roma n. 41 – ogni primo venerdì del mese dalle 9.30 alle 12;
- sede della Comunità di Primiero, via Roma n. 19, Frazione Tonadico – ogni secondo mercoledì del mese dalle 14.30 alle 16.30.

Recapiti:

la persona che desidera sapere quale sportello sia più vicino e i relativi riferimenti può chiamare i numeri 333.8790383 oppure il 340.2823028.

In alternativa è possibile scrivere un'email all'indirizzo info@amministratoredisostegnotn.it oppure visitare la pagina https://www.amministratoredisostegnotn.it/supporto/punti-informativi/.

**AREA SUPPORTO**

## REPERIBILITÀ TELEFONICA E VIA EMAIL

Descrizione del servizio:

la reperibilità telefonica e via email è un ulteriore servizio che viene offerto dal lunedì al venerdì, anche nei giorni e nelle fasce orarie in cui non è prevista l'apertura di un Punto Informativo.

Attraverso questi canali il cittadino può ricevere informazioni e supporto sulla tematica dell'amministratore di sostegno, conoscere i servizi associativi e come sono organizzati oppure può prendere un appuntamento.

Funzione prevalente:

informazione, orientamento, consulenza.

Obiettivi dell'attività:

- migliorare la capacità di valutazione dei cittadini e operatori in merito alla necessità di richiedere la nomina a favore di una persona fragile;
- alleviare la preoccupazione legata alla richiesta di nomina di un amministratore di sostegno, alla gestione delle varie fasi del procedimento e allo svolgimento dell'incarico.

Destinatari:

- cittadini, famigliari di una persona fragile oppure conoscenti;
- persone potenzialmente beneficiarie;
- amministratori di sostegno o futuri amministratori di sostegno – famigliari o volontari;
- operatori dei servizi pubblici o del privato sociale che a vario titolo si occupano di fragilità;
- professionisti.

Quali attività propone:

- informazioni inerenti il ruolo e i compiti dell'amministratore di sostegno;
- informazioni inerenti il procedimento di nomina, modalità, documentazione necessaria;
- verifica della completezza dei documenti allegati al ricorso da depositarsi a cura del cittadino presso la Cancelleria della Volontaria Giurisdizione;
- supporto nell'interpretazione del decreto di nomina;
- informazioni inerenti lo svolgimento dell'incarico, presentazione di istanze e autorizzazioni;

- supporto nella compilazione del rendiconto annuale e di istanze.

Personale coinvolto:
la reperibilità telefonica e via email è gestita dal personale dell'Associazione.

Modalità di accesso:
accesso diretto.

Orari di apertura:
la reperibilità telefonica è attiva dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13. Nel caso di urgenze è possibile lasciare un messaggio in segreteria, il personale dell'Associazione si impegnerà a richiamare entro 24 ore.
Gli operatori, inoltre, provvederanno a rispondere all'email inviata entro una settimana lavorativa.

Recapiti:
la persona può telefonare al numero 333.8790383 oppure scrivere un'email all'indirizzo info@amministratoredisostegnotn.it.

## AREA SUPPORTO

### GRUPPO CONfronTiAmoCI

Descrizione del servizio:
il gruppo CONfronTiAmoCI è uno spazio di ascolto che si riunisce a cadenza mensile, nel quale gli amministratori di sostegno possono raccontarsi, condividere le difficoltà emerse nello svolgimento del compito così come scambiarsi informazioni e soluzioni.
Il gruppo permette l'incontro al di là del pregiudizio, fornisce un supporto e la possibilità di confrontarsi alla pari. Diventa occasione di confronto e supporto reciproci, un momento di aggregazione che va oltre l'appuntamento mensile.

Il gruppo si rivolge soprattutto agli amministratori di sostegno, ma anche alle persone interessate a diventarlo che trovano in questa modalità una rappresentazione fedele di quello che successivamente verrebbero chiamati a fare.
Il gruppo viene facilitato da un operatore e da un volontario dell'Associazione Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino con l'obiettivo che nel tempo possa diventare autonomo e un'iniziativa permanente.
La modalità di ritrovo si snoda in due cicli di incontri annuali, ciascuno composto di tre o quattro appuntamenti, con una pausa nel periodo natalizio ed estivo.

Funzione prevalente:
socializzazione, integrazione, promozione dell'inclusione sociale.

Obiettivi dell'attività:

- favorire momenti di confronto;
- agevolare la gestione dell'incarico;
- aumentare il numero di persone che si rendono disponibili;
- aumentare o mantenere alto il livello di motivazione;
- diminuire il sentimento di solitudine;
- aumentare la conoscenza dell'istituto;
- aumentare le competenze e conoscenze generali e specifiche nello svolgimento dell'incarico;
- sensibilizzare enti e cittadini in merito all'istituto;
- migliorare la capacità di intercettare e coinvolgere gli amministratori di sostegno sul territorio;
- promuovere azioni di accompagnamento ante nomina e post nomina per i volontari.

Destinatari:

- amministratori di sostegno o futuri amministratori di sostegno – famigliari, volontari o professionisti.

Personale coinvolto:
il gruppo è facilitato da un volontario oppure da un operatore dell'Associazione Comitato.

Modalità di accesso:

| |
|---|
| la persona interessata a iscriversi deve mettersi in contatto telefonico o via email con l'Associazione Comitato. |
| Quanto dura l'intervento:<br>la durata di ciascun incontro varia a seconda del numero di partecipanti e dei contenuti trattati, in linea di massina non supera l'ora e mezza.<br>Questi momenti hanno una cadenza mensile e vengono organizzati durante l'anno in due cicli, uno primaverile e uno autunnale. |
| Orari di apertura:<br>i gruppi normalmente si riuniscono alle ore 18, tuttavia per ragioni di natura organizzativa o su richiesta dei partecipanti l'orario può variare. |
| Recapiti:<br>la persona può telefonare al numero 340.2823028 oppure scrivere un'email all'indirizzo confrontiamoci@amministratoredisostegnotn.it. |

### 3.1.4. Area coordinamento territoriale

| **AREA COORDINAMENTO TERRITORIALE** |
|---|
| **INCONTRI DI RETE** |
| Descrizione del servizio:<br>nella realizzazione delle attività, informative, formative o di supporto, l'Associazione Comitato applica una metodologia di rete attraverso la quale si cerca di favorire la condivisione di esperienze e competenze per il raggiungimento di un medesimo obiettivo.<br>Nel tentativo di offrire dei servizi e delle iniziative il più possibile rispondenti al bisogno dei cittadini, l'Associazione Comitato coinvolge le realtà territoriali che possono rappresentare il bisogno dei cittadini al quale si cerca di dar risposta o che, diversamente, svolgono il ruolo di committenti rispetto a un momento formativo.<br>Allo stesso modo, per l'organizzazione di interventi o corsi di formazione il lavoro di rete è funzionale per due ragioni: da un lato, per la promozione dell'iniziativa stessa, e dall'altra il coinvolgimento di molteplici soggetti è garante della qualità dei contenuti e dell'organizzazione offerta.<br>Gli incontri di rete di norma si svolgono con i referenti degli enti, pubblici e privati, presenti sul territorio e talvolta, quando possibile, vengono coinvolte anche le realtà informali.<br>A titolo esemplificativo, gli incontri di rete possono essere organizzati per la programmazione di iniziative, per l'organizzazione delle stesse, la valutazione di progetti avviati, ecc.. |
| Obiettivi dell'attività:<br>• accrescere la conoscenza della figura dell'amministratore di sostegno tra gli enti pubblici e privati;<br>• sensibilizzare gli enti in merito all'istituto dell'amministrazione di sostegno;<br>• promuovere iniziative poste in essere nell'ambito del territorio;<br>• favorire una presa in carico comunitaria delle persone soggette alla misura dell'amministrazione di sostegno, attraverso la costruzione di reti territoriali tra i soggetti coinvolti che possono garantire un sistema di protezione per la persona fragile e un supporto per l'amministratore di sostegno. |
| Destinatari: |

- enti pubblici;
- enti del terzo settore;
- gruppi informali;
- ordini professionali.

Personale coinvolto:

gli incontri di rete vengono organizzati e presieduti dall'operatore dell'Associazione Comitato referente per quel territorio coadiuvato dal coordinatore.

L'operatore può essere affiancato anche da tirocinanti universitari.

Modalità di accesso:

accesso diretto.

### 3.1.5. Altri servizi

**ALTRI SERVIZI**

**AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO IN FORMA ASSOCIATIVA**

Descrizione del servizio:

in alcune circostanze può essere preferibile nominare un soggetto giuridico, anziché una persona fisica, per l'assunzione dell'incarico di amministratore di sostegno. Per situazioni particolarmente complesse, infatti, la possibilità di esercitare il ruolo nell'ambito di un'organizzazione permette una diffusione della responsabilità, una continuità dell'incarico, l'accrescimento della dimensione fiduciaria, anche attraverso una gestione condivisa che permette la valorizzazione di competenze specifiche.

L'art. 408 c.c. prevede infatti che "*la scelta dell'amministratore di sostegno avviene con esclusivo riguardo alla cura ed agli interessi della persona del beneficiario. […] Il giudice tutelare […] può chiamare all'incarico di amministratore di sostegno anche […] uno dei soggetti di cui al titolo II al cui legale rappresentante ovvero alla persona che questi ha facoltà di delegare con atto depositato presso l'ufficio del giudice tutelare, competono tutti i doveri e tutte le facoltà previste nel presente capo".*

Pertanto le realtà che possono essere coinvolte sono, a titolo esemplificativo, le associazioni, le fondazioni, altri enti con personalità giuridica, i comuni, ecc.

In Provincia di Trento questa forma di amministrazione di sostegno è ancora in fase di studio e approfondimento per poter chiarire gli elementi critici e promuovere questa possibilità alle realtà che vorranno dare la disponibilità.

L'Associazione Comitato, su richiesta dei Giudici Tutelari, per situazioni molto complesse, prive di una rete famigliare o di servizi che hanno una presa in carico, ha dato la propria disponibilità ad assumere l'incarico in ottemperanza a quanto contenuto dal proprio statuto e coerentemente con la sua attività istituzionale.

Obiettivi dell'attività:

- sviluppare e promuovere forme di cittadinanza attiva;
- valorizzare la dimensione fiduciaria;
- diffusione della responsabilità per situazioni particolarmente complesse;
- continuità dell'incarico;

- superamento della solitudine dell'amministratore di sostegno;
- presa in carico di gruppo e qualificata in merito alle competenze possedute.

Destinatari:

- persone beneficiarie la cui situazione può essere affrontata solamente con una presa in carico collettiva.

Personale coinvolto:

le amministrazioni di sostegno associative vedono il coinvolgimento del Presidente e degli operatori e/o volontari dell'Associazione.

L'Associazione può valutare che la situazione sia gestita in prima persona dal Presidente o possa essere delegata internamente a un operatore o volontario.

## ALTRI SERVIZI

### RACCOLTA E ANALISI DEI DATI DELLE AMMINISTRAZIONI DI SOSTEGNO APERTE PRESSO I TRIBUNALI DI TRENTO E ROVERETO

Descrizione del servizio:

dal 2014 nell'ambito del Progetto per l'Amministratore di Sostegno in Trentino è iniziata una collaborazione con i Giudici Tutelari e le Cancellerie dei Tribunali di Trento e Rovereto al fine di poter raccogliere dei dati relativi alle amministrazioni di sostegno aperte ogni anno in Provincia.

Lo scopo è quello di poter disporre di dati quantitativi, facilmente comparabili, che possano fotografare il fenomeno dell'amministrazione di sostegno e i trend che lo caratterizzano. In questo modo è possibile tracciarne i contorni e avere degli elementi oggettivi dai quali partire per programmare delle azioni o interventi.

Obiettivi dell'attività:

- accrescere la conoscenza del fenomeno dell'amministrazione di sostegno in Provincia di Trento.

Destinatari:

- enti pubblici;
- enti del terzo settore;
- Tribunali di Trento e Rovereto;
- ordini professionali;
- cittadini.

Quali attività propone:

l'Associazione si impegna a raccogliere le schede compilate in collaborazione con i Giudici Tutelari e le Cancellerie, a elaborare i dati e a condividere i risultati con la Provincia Autonoma di Trento e con tutti i soggetti coinvolti.

L'elaborazione dei dati sarà inoltre finalizzata all'acquisizione di informazioni specifiche sulle varie tipologie di fragilità, sulla persona ricorrente e quella nominata per tracciare un quadro sul fenomeno dell'amministrazione di sostegno in Provincia di Trento.

Personale coinvolto:

l'attività verrà svolta dal personale dipendente con il supporto del personale volontario dell'Associazione Comitato in collaborazione con i Giudici Tutelari e le Cancellerie dei Tribunali di Trento e Rovereto.

## 3.2. Standard minimi di qualità

L'Associazione Comitato si impegna ad attivare un sistema di gestione della qualità definendo fattori, indicatori e standard, coerenti con la vision e gli obiettivi istituzionali. Questi elementi tracciano e guidano le modalità di gestione e organizzazione delle attività rientranti nel Progetto per l'Amministratore di Sostegno in Trentino.

Gli standard minimi di qualità rappresentano un metro di paragone imprescindibile per i servizi offerti e dall'altra diventano un obiettivo da raggiungere in termini di miglioramento attraverso processi partecipativi di valutazione dell'operato.

I fattori di qualità vengono verificati attraverso degli indicatori, misurabili sia attraverso strumenti qualitativi che quantitativi, che rappresentano le variabili che caratterizzano un'attività. L'Associazione Comitato adotta i fattori previsti dal d.P.C.M. 21 dicembre 1995: comunicazione e informazione, affidabilità, tempestività e trasparenza.

Gli standard minimi di qualità verranno illustrati per i servizi rivolti all'utenza, ossia quelli che ricadono nell'area dell'informazione, formazione e supporto.

Le attività inerenti all'area territoriale e a quella degli altri servizi sono state illustrate nel precedente paragrafo coerentemente con quanto contenuto nel Bilancio Sociale dell'Associazione Comitato con lo scopo di fornire una panoramica quanto più completa possibile delle attività associative, tuttavia non essendo servizi rivolti specificatamente ai cittadini non si ritiene utile esporre degli indicatori e livelli di qualità che non potrebbero essere valutati o immediatamente verificati.

### 3.2.1. Area informazione

| FATTORI DI QUALITÀ | COMPONENTI FATTORE DI QUALITÀ | INDICATORE | STANDARD MINIMI DI QUALITÀ |
|---|---|---|---|
| **NEWSLETTER** | | | |
| Comunicazione e informazione | INFORMAZIONE | Numero di newsletter inviate in un anno | Minimo 8 |
| | | Inserimento di un approfondimento giuridico in un anno | Minimo 1 |
| | ACCOGLIENZA | Accessibilità alle newsletter inviate | 95% (possibilità di scaricarle dal sito web) |
| | | Facilità di iscriversi alla newsletter | 100% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Varietà dei canali messi a disposizione per iscriversi | 100% |
| Tempestività | ASPETTI ORGANIZZATIVI | I tempi di attesa per l'iscrizione alla newsletter | Entro 2 giorni lavorativi |
| | | I tempi di attesa per la cancellazione dall'indirizzario | Entro 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | INFORMATIVA ALL'UTENTE | Presenza dell'informativa privacy | 100% (sul sito e sul modulo cartaceo di iscrizione) |
| **SITO WWW.AMMINISTRATOREDISOSTEGNOTN.IT** | | | |
| Comunicazione e informazione | INFORMAZIONE | Navigabilità/organizzazione del sito internet | 95% |
| | | Velocità del sito internet | 95% |
| | | Contenuti (presenza di informazioni utili) | 100% |
| | ACCOGLIENZA | Numero di visitatori all'anno | Minimo 3.000 |
| | | Numero di accessi all'anno | Minimo 6.000 |
| Trasparenza | INFORMATIVA ALL'UTENTE | Presenza dell'informativa privacy | 100% |
| | ACCESSIBILITA' | Accesso alla documentazione | 100% |
| **SERATA/INTERVENTO INFORMATIVO** | | | |
| Comunicazione e informazione | INFORMAZIONE | Sito web aggiornato con le iniziative informative | 100% |
| | | Newsletter periodiche contenenti gli aggiornamenti | 100% |
| | | Modalità chiara di partecipazione | 100% |
| | ACCOGLIENZA | Spazi adeguati per lo svolgimento dell'attività | 95% |
| | | Presenza di segnaletica che faciliti l'individuazione del luogo deputato allo svolgimento dell'iniziativa | 100% |
| | | Accessibilità al luogo deputato alla serata/intervento informativo | 100% |
| | | Nel caso in cui l'incontro venga svolto online, utilizzo di uno strumento/piattaforma adeguati all'attività | 95% |
| Affidabilità | ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO | Rispetto dell'orario di inizio e fine incontro | 95% |
| Tempestività | ASPETTI ORGANIZZATIVI | Tempo di risposta per ricevere ulteriori informazioni sull'iniziativa | Immediata |

### 3.2.2. Area formazione

| FATTORI DI QUALITÀ | COMPONENTI FATTORE DI QUALITÀ | INDICATORE | STANDARD MINIMI DI QUALITÀ |
|---|---|---|---|
| **CORSO/INTERVENTO FORMATIVO** | | | |
| Comunicazione e informazione | INFORMAZIONE | Sito web aggiornato con le iniziative formative | 100% |
| | | Newsletter periodiche contenenti gli aggiornamenti | 100% |
| | | Modalità chiara di iscrizione | 100% |
| | ACCOGLIENZA | Spazi adeguati per lo svolgimento dell'attività | 95% |
| | | Presenza di segnaletica che faciliti l'individuazione del luogo deputato allo svolgimento dell'iniziativa | 100% |
| | | Accessibilità al luogo deputato al corso/intervento formativo | 100% |
| | | Nel caso in cui gli incontri vengano svolti online, utilizzo di uno strumento/piattaforma adeguati all'attività | 95% |
| Affidabilità | ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO | Rispetto dell'orario di inizio e fine incontro | 95% |
| Tempestività | ASPETTI ORGANIZZATIVI | Tempi di attesa in merito a quesiti di natura organizzativa attinenti all'intervento/corso di formazione | Max 2 giorni |
| | | Tempo di risposta per ricevere ulteriori informazioni sull'iniziativa o per iscriversi | Max 2 giorni |
| Trasparenza | ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE | Possibilità di visionare il cv dei docenti su richiesta | 95% |
| | | Accesso/invio del materiale didattico | 100% |
| | INFORMATIVA ALL'UTENTE | Invio dell'informativa sulla privacy al momento della conferma di iscrizione | 90% |

### 3.2.3. Area supporto

| FATTORI DI QUALITÀ | COMPONENTI FATTORE DI QUALITÀ | INDICATORE | STANDARD MINIMI DI QUALITÀ |
|---|---|---|---|
| **PUNTO INFORMATIVO** | | | |
| Comunicazione e informazione | INFORMAZIONE | Sito web aggiornato con i riferimenti degli sportelli | 100% |
| | | Newsletter periodiche contenente gli aggiornamenti | 100% |
| | | Modulistica chiara, leggibile e comprensibile | 95% |
| | ACCOGLIENZA | Spazi adeguati per il rispetto della privacy e della dignità dell'utente | 95% |
| | | Presenza di segnaletica che faciliti l'individuazione dello sportello | 100% |
| | | Accessibilità allo sportello | 100% |
| Affidabilità | ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E COMPORTAMENTO PROFESSIONALE | Rispetto degli orari di apertura | 95% |
| | | Rispetto orario dell'appuntamento | 95% |
| | | Tempo di attesa per ricevere risposta a un quesito consulenziale | Max 15 giorni |
| | FORMAZIONE PERSONALE | Numero di formazioni a cui il personale a diretto contatto con l'utenza partecipa ogni anno | Minimo 1 |
| Tempestività | ASPETTI ORGANIZZATIVI | I tempi di attesa per accedere allo sportello | Non superiori a un'ora |
| | | Modalità per fissare un appuntamento allo sportello | Immediata |
| Trasparenza | INFORMATIVA ALL'UTENTE | Esposizione dell'informativa sulla privacy fuori dalla porta dell'ufficio o esibita sul tavolo | 100% |
| **REPERIBILITA' TELEFONICA E VIA EMAIL** | | | |
| Affidabilità | ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E COMPORTAMENTO PROFESSIONALE | Rispetto degli orari di reperibilità telefonica | 95% |
| | | Tempo di attesa per ricevere risposta a un quesito consulenziale | Max 15 giorni |
| | FORMAZIONE PERSONALE | Numero di formazioni a cui il personale partecipa ogni anno | Minimo 1 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Tempestività | TEMPI DI RISPOSTA/PRESA IN CARICO DOMANDA | Tempi di risposta telefonica | Le chiamate perse vengono recuperate entro 1 giorno lavorativo |
| | | Tempi di risposta email | Max 7 giorni |
| Trasparenza | INFORMATIVA ALL'UTENTE | Esposizione informativa sulla privacy sul sito internet | 100% |
| **GRUPPI CONfronTiAmoCI** | | | |
| Comunicazione e informazione | INFORMAZIONE | Sito web aggiornato sull'iniziativa | 100% |
| | | Newsletter periodiche contenenti gli aggiornamenti | 100% |
| | | Email ai partecipanti antecedente l'incontro per ricordare l'appuntamento e comunicare eventuali variazioni | 100% |
| | ACCOGLIENZA | Luogo adeguato rispetto all'iniziativa | 100% |
| | | Presenza di segnaletica che faciliti l'individuazione del luogo di ritrovo | 100% |
| | | Accessibilità allo spazio messo a disposizione per il gruppo | 100% |
| | | Nel caso in cui le riunioni vengano svolte online, utilizzo di uno strumento/piattaforma adeguato all'attività | 95% |
| Affidabilità | ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E COMPORTAMENTO PROFESSIONALE | Rispetto dei giorni e degli orari concordati | 95% |
| | FORMAZIONE PERSONALE | Numero di formazioni a cui il personale a diretto contatto con l'utenza partecipa ogni anno | Minimo 1 |
| Tempestività | ASPETTI ORGANIZZATIVI | Tempo di risposta per ricevere ulteriori informazioni sull'iniziativa o per iscriversi | Immediata |
| | | Comunicazione di variazioni di qualunque tipo | Almeno 3 giorni prima dell'incontro |
| Trasparenza | INFORMATIVA ALL'UTENTE | Condivisione di un accordo di riservatezza tra i partecipanti | 100% |

### 3.2.4. Modalità e strumenti di monitoraggio della qualità

Al fine di migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti, l'Associazione si impegna a programmare delle azioni di monitoraggio utilizzando degli strumenti che riescano a raccogliere il punto di vista degli stessi fruitori.

In primo luogo, il Bilancio Sociale costituisce uno strumento trasparente nel quale l'Associazione illustra l'attività svolta durante l'anno presentando altresì il bilancio economico. All'interno del Bilancio viene presentata la metodologia, i valori che guidano le azioni associative, i membri che compongono l'Associazione e il loro ruolo. La stessa Carta dei Servizi rappresenta nei confronti degli utenti un impegno di qualità dei servizi resi, divenendo elemento per valutare la validità delle politiche intraprese e per la definizione delle strategie di miglioramento e di implementazione dei servizi.

Allo stesso modo, al fine di poter rilevare in modo quantitativo e oggettivo la soddisfazione e l'indice di gradimento delle iniziative organizzate, l'Associazione ha implementato un sistema di rilevazione che avviene attraverso la somministrazione e l'analisi di questionari. Il questionario è uno strumento che può essere consegnato a mano oppure è possibile prevederne la compilazione online, in questo modo si allarga notevolmente la platea di destinatari permettendo di raccogliere un numero maggiore e rappresentativo di valutazioni. La valutazione della qualità dei servizi può avvenire periodicamente o una volta all'anno ed è rivolta agli stakeholders principali con i quali l'Associazione collabora (es. cittadini, servizi, ecc.).

ALLEGATO A

MODULO RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Vi contatto in qualità di:

□ beneficiario

□ amministratore di sostegno

□ famigliare

□ operatore (specificare l'organizzazione di appartenenza _____)

Indicare la Comunità di Valle di appartenenza: _____

Il presente modulo è compilato ai fini di un/a:

□ reclamo □ segnalazione □ suggerimento

Oggetto:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Se vuoi essere ricontattato compila i campi di seguito

NOME E COGNOME: _____

TELEFONO: _____

EMAIL: _____

**Informativa trattamento dati personali reclami**

Ai sensi dell'articolo 13 del GDRP n. 679/2016, La informiamo che la comunicazione dei suoi dati personali compresi i riferimenti di indirizzo e di contatto, hanno lo scopo di poterla raggiungere direttamente per verificare l'origine del reclamo o ricevere ulteriori dettagli in merito alla segnalazione/suggerimento trasmesso. Tali dati verranno trattati per il tempo necessario per la gestione del reclamo e conservati sino alla conclusione dei suoi eventuali effetti giuridici.