



# Sportello Psicologico “La Panchina Solidale”

## CARTA DEL SERVIZIO

# La carta del Servizio

Mediante la Carta dei Servizi si desidera creare un clima di fiducia, trasparenza e informazione con i propri utenti. La Carta dei Servizi de Il Servizio di “La Panchina Solidale”, facente parte del Progetto ITI “Olbia, città solidale, sostenibile, sicura”. “Azioni POR FSE 9.1.4 e 9.3.6., ci permette di fornire indicazioni su tutti i servizi offerti, sulle loro peculiarità e modalità di erogazione. Nello specifico, la Carta è stata elaborata con l’obiettivo di presentare uno strumento di facile consultazione per tutti coloro che, a vario titolo, sono interessati alle nostre attività di consulenza psicologica (utenti, famiglie, minori, ecc.) e per dichiarare il nostro impegno nel garantire qualità, trasparenza e collaborazione. La Carta dei Servizi rappresenta, pertanto, l’impegno concreto a fornire percorsi adeguati alle persone che si rivolgono a noi, attraverso i seguenti principi:

- **UGUAGLIANZA:** i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- **IMPARZIALITÀ E TRASPARENZA:** svolgiamo la nostra attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITÀ:** il servizio garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità del servizio offerto, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dello stesso.

# Descrizione del Servizio

**Il Servizio di “La Panchina Solidale” facente parte del Progetto ITI “Olbia, città solidale, sostenibile, sicura”. “Azioni POR FSE 9.1.4 e 9.3.6., costituisce un’attività di ascolto e auto-mutuo aiuto dedito al fornire assistenza e sostegno psicologico a soggetti in difficoltà, attraverso la valorizzazione delle competenze e delle disponibilità interne alla comunità locale. Tale servizio risulta essere uno strumento per fornire un supporto ed un aiuto alle persone che si trovino ad affrontare particolari situazioni di disagio. L’aiuto offerto sarà di accoglienza, rimodulazione e restituzione, di counselling e di supporto psicologico. I cittadini troveranno un orecchio amico in grado di ascoltare senza giudicare e, laddove si riveli necessario, di accompagnare i richiedenti nell’individuazione del tipo di sostegno psicologico professionale più indicato alle loro esigenze. Tale servizio di ascolto, che non risulta sostituirsi ad un vero e proprio percorso di psicoterapia, mira alla creazione di uno spazio dedicato alla possibilità di crescita, di risoluzione dei problemi e la promozione di nuovi stili di vita tesi al raggiungimento del benessere relazionale, sociale, personale, e ciò per mezzo di colloqui e consulenze psicologiche circoscritte in un determinato periodo di tempo. All’interno del servizio gli utenti hanno la possibilità di diventare volontari del Community Hub partecipando ai corsi di formazione di Educazione all’Ascolto, in modo da poter acquisire le competenze basi necessarie all’aiuto del prossimo, all’ascolto attivo ed empatico e al rafforzamento dell’intera rete sociale.**

**Il servizio comprende un percorso di un massimo di 5/6 sedute (un colloquio alla settimana, con giorno e orario da concordarsi fra utente e professionista secondo le disponibilità di ognuno) dalla durata minima di 45 minuti e massima di 60 minuti ognuna.**

## **Diritti dell'utente**

**Il Servizio di Panchina Solidale del Community Hub riconosce quanto riportato nella Carta Europea dei diritti dell'utente.**

**Ogni persona che si rivolgerà a tale servizio avrà diritto a:**

- Misure preventive: ogni persona ha diritto a servizi appropriati per la prevenzione;**
- Diritto all'accesso: il servizio è rivolto a tutti i cittadini, con priorità agli utenti residenti all'interno dell'area "ITI". Ogni persona ha il diritto di ricevere un trattamento culturalmente sensibile e non discriminatorio e ricevere un trattamento rispettoso e dignitoso;**
- Diritto all'informazione: ogni persona ha il diritto di essere informata anticipatamente, in modo chiaro e completo sui dettagli del servizio offerto, sul proprio stato, di prendere decisioni riguardo al proprio percorso e partecipare allo sviluppo del progetto di consulenza; essere avvisata anticipatamente in caso di cambiamenti nel proprio percorso; comprendere lo scopo dei servizi erogati (anche per quanto riguarda eventuali considerazioni etiche);**

- **Diritto al consenso:** ogni persona ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano il suo percorso.
- **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** ogni persona ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure psicodiagnostiche o terapeutiche al di fuori del servizio di Panchina Solidale, così come ha diritto alla protezione della sua privacy.
- **Diritto al rispetto del tempo della persona:** ogni persona ha diritto a ricevere i necessari trattamenti in tempi brevi e predeterminati; questo diritto si applica a ogni fase del trattamento;
- **Diritto al rispetto di standard di qualità:** ogni persona ha il diritto di accedere a servizi di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

## **Doveri dell'utente**

**Ogni utente deve impegnarsi personalmente al rispetto di tutti gli altri Utenti. Ha il dovere di:**

- **fornire informazioni accurate e complete riguardo al proprio stato di salute e alle proprie necessità di intervento;**
- **l'utente che accede al servizio deve avere un comportamento corretto e responsabile e trattare con educazione, dignità e rispetto i nostri collaboratori;**
- **al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi un patrimonio di tutti e, quindi, anche proprio.**

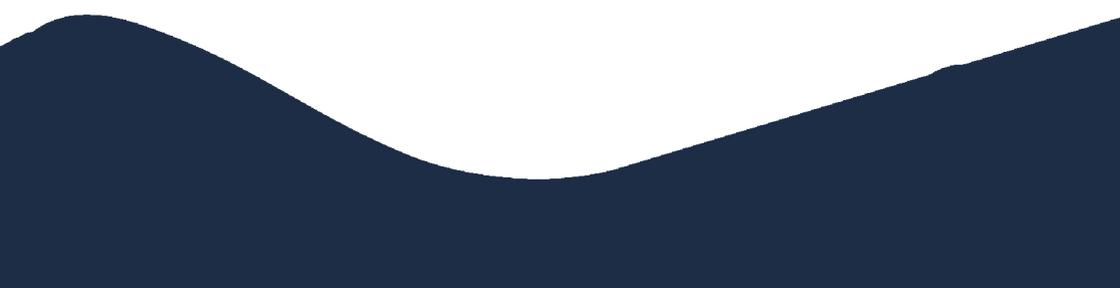
- al rispetto dell'organizzazione e degli orari di trattamento stabiliti, eventuali ritardi rispetto agli orari concordati non potranno essere recuperati;
  - l'utente è tenuto scrupolosamente all'osservanza delle date e degli orari degli appuntamenti che vengono concordati di volta in volta oppure all'inizio di ogni programma. In caso di sopravvenuta impossibilità di rispettare l'appuntamento fissato, l'utente è tenuto a darne notizia almeno 24 prima.
  - all'interno della struttura è vietato fumare.
- Il Personale sarà tenuto a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento delle attività ed il benessere dell'utente.

## Gli Orari

GIORNO	MATTINA	POMERIGGIO
LUNEDI	09:00 – 13:00	
MERCOLEDI		14:00 – 18:00

**Sabato Chiuso**

**Domenica Chiuso**



# L'Accessibilità

**L'obiettivo è quello di offrire un servizio snello e che risponda rapidamente alle domande dell'utenza.**

**La prestazione viene fornita all'interno della sede del Community Hub sita ad Olbia in via Perugia n°3. È possibile fissare il primo colloquio col professionista tramite chiamata o tramite mail.**

**Nella fase iniziale del rapporto con il professionista psicologo, il consumatore-utente ha il diritto di ricevere informazioni semplici ed esaustive (in forma cartacea o verbale) da parte del professionista riguardo:**

- la disponibilità di presa in carico e gli eventuali tempi di attesa per l'accoglimento della sua richiesta;**
- il settore di intervento, il modello teorico e la metodologia utilizzata dal professionista;**
- il segreto professionale e le sue limitazioni;**
- i diritti alla raccolta, trattamento e conservazione dei dati personali e sensibili sulla base della normativa vigente (art. 13, D.Lgs. 196/2003).**

**All'atto della prenotazione all'utente vengono fornite tutte le indicazioni necessarie per poter usufruire dei servizi.**



[olbiacommunityhub](#)



[@olbiacommunityhub](#)



345 999 0314



UNIONE EUROPEA  
Fondi strutturali e di investimento europei



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDEGNA  
REGIONE AUTÒNOMA DELLA SARDEGNA



Comune di Olbia  
Ufficio di Via Garibaldi, 10