



CARTA DEI SERVIZI
LHIVE ETS ODV, già LILA Catania

CONTENUTI

1. Presentazione
2. Principi fondamentali
3. Impegni, garanzie, standard di qualità
4. Impegno all'informazione, alla trasparenza e alla tutela della privacy
5. Impegno all'aggiornamento della Carta dei Servizi
6. Organi statutari
7. Obiettivi, servizi e attività di LHIVE

CARTA DEI SERVIZI LHIVE ETS ODV

Sulla base del Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito nella Legge n. 273/1995, a ogni soggetto erogatore di servizi socio-sanitari - sia esso un ente pubblico o un ente convenzionato o accreditato - è richiesto di dotarsi di una propria Carta dei Servizi, ispirata ai seguenti principi:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e sulle relative modalità di erogazione;
- definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'amministrazione locale/ente rispetto alla promozione della qualità del servizio e all'individuazione di sistemi di valutazione costante della qualità;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- raccolta delle opinioni e dei giudizi sulla qualità dei servizi espressi dai cittadini sia direttamente, sia tramite le Associazioni che li rappresentano, attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

La nostra Carta dei Servizi mira a soddisfare questi requisiti ma, soprattutto, a orientare i cittadini e gli enti pubblici, favorendo una maggiore conoscenza dell'organizzazione e una consultazione semplice e agevole dei servizi offerti.

1. Presentazione

La nostra Carta dei Servizi è il risultato del lavoro di tanti volontari e operatori.

Rappresenta un patto tra noi, LHIVE ETS ODV, già LILA Catania, e gli altri, un impegno alla trasparenza, un'assunzione di responsabilità, un invito alla partecipazione esterna nel processo di verifica e trasformazione dei servizi che offriamo. Ci prefiggiamo così di avvicinare le persone a LHIVE, alla sua *mission* e ai principi che ne ispirano gli interventi e le attività. Ci prefiggiamo inoltre di fornire informazioni semplici e chiare sui servizi disponibili e di garantirne la qualità e l'efficacia.

Questa Carta rappresenta uno strumento di crescita interna e di comunicazione con le persone.

2. Principi fondamentali

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

- Uguaglianza: LHIVE da sempre combatte la discriminazione e si impegna per la difesa dei diritti. I nostri servizi sono accessibili a tutti, con particolare riguardo alle persone sieropositive ma senza profonde distinzioni di stato sierologico, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, condizione economica, opinioni politiche, nazionalità, ecc.
- Empowerment: la metodologia di intervento e i servizi offerti vorrebbero andare incontro ad un approccio non assistenzialistico. Crediamo nell'empowerment, ovvero nella valorizzazione delle competenze e risorse delle persone, e nella capacità di autopromozione di ciascun individuo, che favoriamo attraverso tecniche di counseling e un adeguato sostegno psicologico.
- Sospensione del giudizio: la relazione con le persone che si rivolgono a noi è facilitata da un atteggiamento non giudicante. Offriamo servizi e sostegno astenendoci dall'esprimere

giudizi di valore rispetto all'identità, alle storie e alle scelte di vita delle persone con cui entriamo in contatto, cercando anzi di comprenderne le regole, i valori e gli aspetti irrinunciabili, per cercare un aggancio nel proporre le opportune modifiche di comportamento.

- **Trasparenza:** vorremmo sempre di più valorizzare il nostro lavoro con trasparenza, la chiarezza e la correttezza del nostro agire. Questa Carta intende rispecchiare tali valori fondanti nella descrizione semplice delle principali informazioni riguardanti l'organizzazione, i suoi servizi e le modalità di partecipazione ai processi di valutazione da parte dei fruitori.
- **Partecipazione:** riconosciamo l'importanza di una puntuale e corretta informazione sui servizi disponibili, così che siano facilmente fruibili da parte di coloro che ne necessitano. Riconosciamo inoltre il diritto dei fruitori a esprimersi in merito alle prestazioni ricevute, e a prendere parte attiva ai processi di valutazione.
- **Continuità:** ci prefiggiamo di garantire la continuità e la regolarità dei servizi offerti e di mantenere questa Carta aggiornata attraverso una revisione periodica e puntuale.

3. Impegni, garanzie, standard di qualità

In questa ultima parte della nostra Carta dei Servizi sono indicate le linee guida che rappresentano la base delle relazioni con i nostri interlocutori, siano essi cittadini, utenti, enti o collaboratori e che costituiscono i principi fondamentali e i valori fondanti del nostro agire. Riteniamo comunque importante dare loro il giusto risalto qui di seguito.

Impegno al rispetto delle persone: le persone con cui stabiliamo una relazione sono considerate tali a tutti gli effetti, e viene quindi riconosciuta loro la capacità di fare scelte e assumersi responsabilità, anche nel caso in cui siano dipendenti da sostanze, detenute, prostitute, ecc. Ci impegniamo ad attivare tutte le forme possibili di contatto e accompagnamento affinché siano garantite le condizioni relazionali, sociali ma anche psicologiche e cliniche che permettano loro di scegliere liberamente.

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

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

Impegno al rigore etico – metodologico: LHIVE si impegna a mantenere, nella scrittura di nuovi progetti, il rispetto degli approcci teorici e dei valori dichiarati in questa Carta, quali ad esempio la filosofia della Riduzione del Danno e dei Rischi, l'approccio orientato all'empowerment delle persone, il coinvolgimento attivo di tutti gli attori del territorio relativamente alle problematiche affrontate, l'utilizzo di linguaggi mirati, la sospensione del giudizio nella relazione con gli utenti. **Impegno al rispetto dei collaboratori e volontari:** LILA Toscana intende garantire il rispetto dei collaboratori e volontari senza al contempo venir meno alla tutela della sopravvivenza dell'organizzazione, che è definito prioritario.

LHIVE si impegna pertanto a:

- pubblicizzare la disponibilità di nuove opportunità di inserimento e volontariato, effettuare colloqui di selezione a tutti coloro che sono interessati a candidarsi per le posizioni aperte e restituire un feedback di esito dei singoli colloqui e della selezione
- informare dettagliatamente i nuovi volontari e operatori delle condizioni previste dalla presente Carta dei Servizi, consegnandola insieme ai documenti necessari, così da metterli in condizioni di dare un consenso informato alla loro partecipazione nelle nostre attività
- rendere disponibili opportunità formative annuali e occasioni di aggiornamento e crescita
- essere disponibile a un confronto sereno e costruttivo riguardo alle divergenze che dovessero sorgere nello svolgimento delle varie mansioni

LHIVE assicura a coloro che usufruiscono delle sue prestazioni il contatto con personale qualificato, competente e aggiornato, in quanto il personale retribuito e i collaboratori/consulenti possiedono una qualifica professionale riconosciuta attinente alle mansioni svolte, oppure una esperienza significativa di almeno 5 anni nel settore.

Si impegna a tale scopo a erogare periodicamente formazione e aggiornamento a tutte le équipes di lavoro, e il supporto della supervisione clinica e metodologica da parte di consulenti esperti.

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

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

Si impegna a proporre iniziative e progetti in collaborazione e sintonia con gli enti pubblici partner e coerentemente con le priorità indicate nei piani di zona territoriali, mantenendo al contempo fede alla propria *mission* e ai valori di riferimento.

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

Si impegna a promuovere la possibilità di inoltrare reclami sui servizi erogati, tramite l'indirizzo lhive.odv@gmail.com, (oggetto: reclamo) oppure tramite telefonata di segnalazione, te. 095 55 10 17, che verrà indirizzata a Giuseppa Petrelli, responsabile della gestione di tutte le notifiche di scarsa soddisfazione riferite alle attività svolte. Si impegna inoltre a fornire spiegazioni e risposte entro un termine massimo di due settimane dalla segnalazione, che indichino anche eventuali azioni correttive per migliorare i servizi oggetto di reclamo.

4. Impegno all'informazione, alla trasparenza e alla tutela della privacy.

LHIVE si impegna a dare la massima diffusione di questa Carta dei Servizi, attraverso la sua distribuzione e la sua pubblicazione sul proprio sito web www.lhive.it (attualmente in

ristrutturazione). Si impegna inoltre a migliorare la comunicazione al proprio interno e verso l'esterno, fornendo tempestivamente tutte le informazioni utili circa le iniziative e i progetti attivati e in via di attivazione, anche attraverso l'aggiornamento del sito Internet.

LHIVE dichiara di essere a conoscenza della normativa entrata in vigore in materia di tutela della privacy (D. Lgs. 196/2003) e di avere apportato i necessari cambiamenti alle procedure interne al fine di tutelare la riservatezza delle informazioni riguardanti lavoratori, collaboratori, utenti e cittadini. A tale scopo è stato redatto il Documento Programmatico sulla Sicurezza che si trova presso la sede a disposizione degli interessati.

5. Impegno all'aggiornamento della Carta dei Servizi

LHIVE si impegna ad aggiornare annualmente la presente Carta e a promuoverne la diffusione. Questa edizione della Carta è stata aggiornata nel mese di giugno del 2021 e ratificata nell'assemblea del 29 giugno 2021; la prossima edizione è prevista entro 18 mesi dalla pubblicazione di quella attuale.

Gli enti pubblici o le singole organizzazioni che desiderino ricevere informazioni sulla possibilità di concordare un intervento formativo curato dagli esperti di LHIVE possono prendere direttamente contatto con la segreteria.

Le responsabilità delle verifiche di correttezza di quanto dichiarato in questa Carta dei Servizi, del suo aggiornamento e della sua diffusione sono di Luciano Nigro, presidente LHIVE.

La responsabilità della gestione dei reclami è affidata a Giuseppa Petrelli - (lhive.ods@gmail.com, oggetto: reclamo).

6. Organi statutari

Gli organi statutari dell'Associazione LHIVE ETS ODV sono:

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

Alla data di giugno 2021 l'associazione conta 25 soci e 38 amici LHIVE.

Il Consiglio Direttivo attualmente in carica è costituito da:

Presidente: Luciano Nigro, infettivologo.

Vice presidente: Antonino De Cristofaro, insegnante

Tesoriere: Diego Trigilia.

Componenti: Rosa Maria Lazzaro, insegnante, Filippo Fatuzzo, infettivologo, Santo Maccarrone, ematologo, Samuele Scalzo, insegnante.

Il Consiglio Direttivo è rappresentativo delle persone che si rivolgono all'associazione e della base associativa. Tra i soci dell'associazione ci sono persone con HIV/AIDS.

I soci assolvono ai compiti previsti dal mandato loro assegnato senza ricevere alcun compenso.

Il Presidente e Legale Rappresentante di LHIVE ETS ODV è Luciano Nigro,

LHIVE ETS ODV assolve annualmente a tutti gli adempimenti statutari, burocratici e amministrativi previsti dalle leggi vigenti.

Il Consiglio Direttivo è supportato da altri referenti di aree:

Responsabile gruppo tecnico scientifico: Maria Frasca, infettivologa.

Referente counseling telefonico: Fabio Campisi, counselor.

Area comunicazione: Loredana Poidomani, Communications Manager.

Attualmente, oltre ai citati membri del Consiglio Direttivo e responsabili di aree, ci sono i volontari attivi che permettono di tenere in piedi e realizzare tutte le attività e collaboratori di cui ci avvaliamo su singoli progetti.

L'associazione ha sede a Catania in Via Finocchiaro Aprile 162.

La nostra sede è aperta dal lunedì al venerdì con orario 9.00 - 12.30. Per tutte le informazioni relative al come fare ad accedere ai nostri servizi o venire a conoscere la nostra sede è sufficiente mettersi in contatto con gli operatori del centralino al numero 095/551017 o scrivere una mail all'indirizzo lhive.odv@gmail.com.

7. Obiettivi, servizi e attività di LHIVE

Gli obiettivi specifici di LHIVE sono:

- Difendere i diritti delle persone affette dall'infezione da HIV e delle persone vulnerabili;
- Fare emergere, rendere visibili i loro bisogni, cercare di fornire le prime risposte essenziali e stimolare le istituzioni a farsene carico;
- Progettare e gestire esperienze pilota per la difesa dei diritti delle persone che vivono con l'infezione da HIV e delle persone vulnerabili;
- Progettare e gestire esperienze pilota per la prevenzione dell'infezioni a trasmissione sessuale fra le persone vulnerabili e nella popolazione generale;
- Progettare e gestire esperienze pilota per migliorare l'aderenza alle terapie delle persone che vivono con l'infezione da HIV;
- Ridurre la diffusione delle infezioni a trasmissione sessuale.
- Promuovere la salute fisica e mentale nei gruppi fragili.

Tutti i servizi sono forniti gratuitamente e non si richiede agli utenti nessun tipo di contributo.

I servizi offerti da LHIVE sono:

Servizio di accoglienza: incontri in sede con operatori LHIVE a seguito di richieste, pervenute tramite centralino, da parte di persone interessate ad una attività di volontariato.

Help Line telefonica, associata ad attività di counseling e osservazione del territorio: chiunque preferisca parlare della propria situazione nel rispetto del più assoluto anonimato, necessiti comunque di consulenza, di suggerimento o di una precisa attività di sostegno psicologico o di counseling, può contattare gli operatori di LHIVE. Il nostro centralino telefonico risponde a domande relative a informazioni e dubbi delle persone che chiamano rispetto a situazioni di rischio vissute o per chiedere informazioni riguardo alle nostre attività. È un servizio molto importante per la nostra associazione perchè ci permette di essere presenti sul territorio e un punto di riferimento a cui rivolgersi. Il servizio è attivo secondo nei seguenti giorni e fasce orarie: lunedì e venerdì dalle 17.00 alle 19.00 e martedì dalle 10.00 alle 12.00.

Drop-in medico: medici e operatori LHIVE forniscono consulenze mediche in ambito di infezioni sessualmente trasmesse, con particolare attenzione all'infezione da HIV e alle epatiti virali, e alla medicina tropicale.

Ambulatorio di Psicologia e Psicoterapia: con l'aiuto di psicologi, di psicoterapeuti e di operatori LHIVE viene fornito supporto psicologico e psicoterapia a singole persone, coppia e nuclei familiari. Gli interventi di psicoterapia sono rivolti principalmente a persone che vivono con l'infezione da HIV e a persone vittime di violenza di genere.

Gruppi di auto-aiuto per persone con infezione da HIV: si sono sviluppati come conseguenza diretta dei bisogni che emergevano tramite i colloqui e il centralino telefonico. Alcuni di questi gruppi hanno accolto persone provenienti da esperienze di vita diverse. L'avvio dei gruppi di auto-aiuto presenta difficoltà, richiede tempo e, specialmente nella fase iniziale, necessita della presenza di un operatore LHIVE qualificato inserito nel gruppo stesso. Presso la nostra sede sono stati attivi gruppi di auto aiuto per persone con HIV. Questo ha permesso a molte persone che si rivolgevano a noi di avere uno spazio in cui confrontare le loro esperienze con altre che ne condividessero gli stessi aspetti emotivi e difficoltà, di fare un cammino insieme nell'affrontare la malattia.

Test salivare per la diagnosi dell'infezione da HIV: una volta al mese, nella sede della LHIVE si offre il test salivare, in anonimato. Dopo il pre-test counseling effettuato da un operatore LHIVE, un medico esegue il test. La consegna del risultato è sempre accompagnata dal post-test counseling.

Consulenza legale: incontri in e fuori sede con avvocati per la difesa dei diritti, l'approfondimento dei casi di discriminazione e l'eventuale attivazione di procedure legali.

Segretariato Sociale: fornisce consulenza e accompagnamento per l'avvio di pratiche volte ad ottenere, per le persone affette da AIDS, la pensione di invalidità o INPS.

Interventi di informazione/ formazione interna e esterna su tematiche HIV/AIDS, infezioni a trasmissione sessuale, migrazione, prostituzione, sessualità, carcere: attraverso richieste dirette da parte delle scuole e progetti finanziati svolgiamo attività di informazione e prevenzione tra gli studenti degli istituti superiori. Inoltre ci rivolgiamo anche a persone più adulte tramite interventi in centri di aggregazione, manifestazioni, convegni. Facciamo anche prevenzione all'interno del carcere attraverso il rapporto con la scuola carceraria. Distribuiamo materiale informativo aggiornato e realizziamo campagne di prevenzione e tutela dei diritti delle persone con HIV. Attraverso progetti realizziamo corsi di formazione per volontari e persone che siano interessate a saperne di più sull'infezione da HIV. Spesso questi corsi vengono svolti in collaborazione con altre associazioni del territorio per creare una rete in grado di rispondere alle esigenze di chi si avvicina per la prima volta ai nostri servizi e temi. Organizziamo anche convegni e seminari aperti alla popolazione e agli operatori del pubblico e del privato sociale. Ai nostri eventi di formazione partecipano medici infettivologi, esperti e autorità comunali e regionali che ci sostengono sul territorio.

Servizi realizzati dal Gruppo Africa in Zimbabwe sostenuti con fondi LIVHE sono:

Progetto “Susy Costanzo” – Diamo vite all’Africa. Il progetto si prefigge raccolta di fondi per sostenere le attività dell’ospedale “Luisa Guidotti” che ha sede a Mutoko in Zimbabwe. Il progetto prevede anche l’invio periodico di personale sanitario. Il progetto è iniziato nel 2004 ed è ancora attivo.

Programma di sostegno alle cliniche afferenti al Luisa Guidotti Hospital. Il programma serve ad aggiornare il personale sanitario delle cliniche (infermieri e counselor) sulle nuove linee guida del Paese e del WHO; a migliorare il follow-up delle persone che vivono con l'infezione da HIV; ed a seguire gratuitamente le persone indigenti che vivono nei villaggi e che non hanno le risorse economiche per recarsi in ospedale. Il programma è iniziato nel marzo 2015 ed è ancora attivo.

Programma di sostegno per giovani orfani. Il programma prevede il pagamento delle rate scolastiche o dei corsi professionali dei ragazzi. Il programma è iniziato nel marzo 2015 ed è ancora attivo.

I progetti finanziati in corso sono:

Progetto “Pre.SA (Salute e Prevenzione)”, rivolto alle persone fragili che vivono in stato di povertà. Servizio gratuito di informazione, orientamento e consulenza sui servizi sociali, assistenziali, educativi e sanitari disponibili sul territorio per le persone con dipendenze patologiche e per le persone che vivono in situazione di rischio e di marginalità sociale. Le attività includono: consulenze mediche, psicologiche e legali; orientamento dell’utenza verso il sistema dei servizi presenti sul territorio; attività di outreach. Iniziatore nel 2019, Finanziato dalla Tavola Valdese (2019, 2020, 2021) e da fondi LHIVE (2022).

Progetto “Promoting access to sexual and reproductive health to survivors of SGBV and reducing risks” rivolto alle persone migranti. L'obiettivo generale di questo progetto è migliorare l'accesso ai servizi di salute sessuale e riproduttiva per rifugiati e richiedenti asilo affetti da patologie della sfera sessuale e riproduttiva o che sono sopravvissuti a violenza sessuale e di genere. Le attività includono: consulenze mediche; orientamento dell’utenza verso il sistema dei servizi presenti sul territorio; servizio di supporto psico sociale e di presa in carico per i casi di SGBV e delle persone con esito positivo al test HIV e /o HCV; esecuzione di test HIV, HCV e test di gravidanza, attività di outreach. Nell’ambito del progetto sono, inoltre, previste delle sessioni di training per gli operatori interni alla LILA e sessioni per gli operatori coinvolti a vario titolo nell’accoglienza e nei servizi ai migranti (ONG, Associazioni, Istituzioni pubbliche) secondo un calendario e una scelta di argomenti ancora in itinere. Iniziatore nel 2017, Finanziato dall'UNHCR.

Collaborazioni attive

La nostra sede collabora da anni con le altre associazioni del territorio che si occupano di marginalità e che per vari motivi possono avere nella loro utenza persone con HIV. Ha sempre partecipato a tutti i tavoli comunali e regionali indetti sull'AIDS. Ha attivato convenzioni con l’ASP Catania e con il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell’Università di Catania.

LHIVE partecipa ai vari bandi europei, nazionali e regionali, promossi dalle istituzioni pubbliche e dal privato sociale per portare avanti le attività.

