

Carta dei Servizi 2025

Servizio Semiresidenziale di Accoglienza Diurna S.R.R.D. "PORTE APERTE"

Rev. 04_Aggiornamento al gennaio 2025

Data di creazione: maggio 2019 - Periodicità degli aggiornamenti annuale

Sommario

La Carta dei Servizi.....	3
Indirizzi e recapiti.....	4
Tipologia utenza accolta	5
Valori e mission del Servizio	6
Obiettivi del servizio	9
Modalità di accesso, permanenza e dimissione dal servizio	10
Organigramma del S.R.R.D. “porte aperte”	14
Standard minimi essenziali di qualità/presenza personale	15
Orari e attività.....	16
Privacy e criteri di tutela	16
Rilevazione soddisfazione e reclami	17

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo che permette di conoscere
i servizi offerti,
le modalità organizzative adottate,
gli impegni programmatici,
gli obiettivi di gestione,
i criteri di tutela e i diritti e doveri degli Utenti.
I destinatari della Carta dei Servizi sono gli Utenti,
i familiari e tutti gli operatori,
i servizi che lavorano in rete con i Servizi Saman Anteo.

Indirizzi e recapiti

Servizio Semiresidenziale di Accoglienza Diurna "Porte Aperte"

Via Tiziano Vecellio 10 – 04100 Latina (di fronte Ospedale S. Maria Goretti)

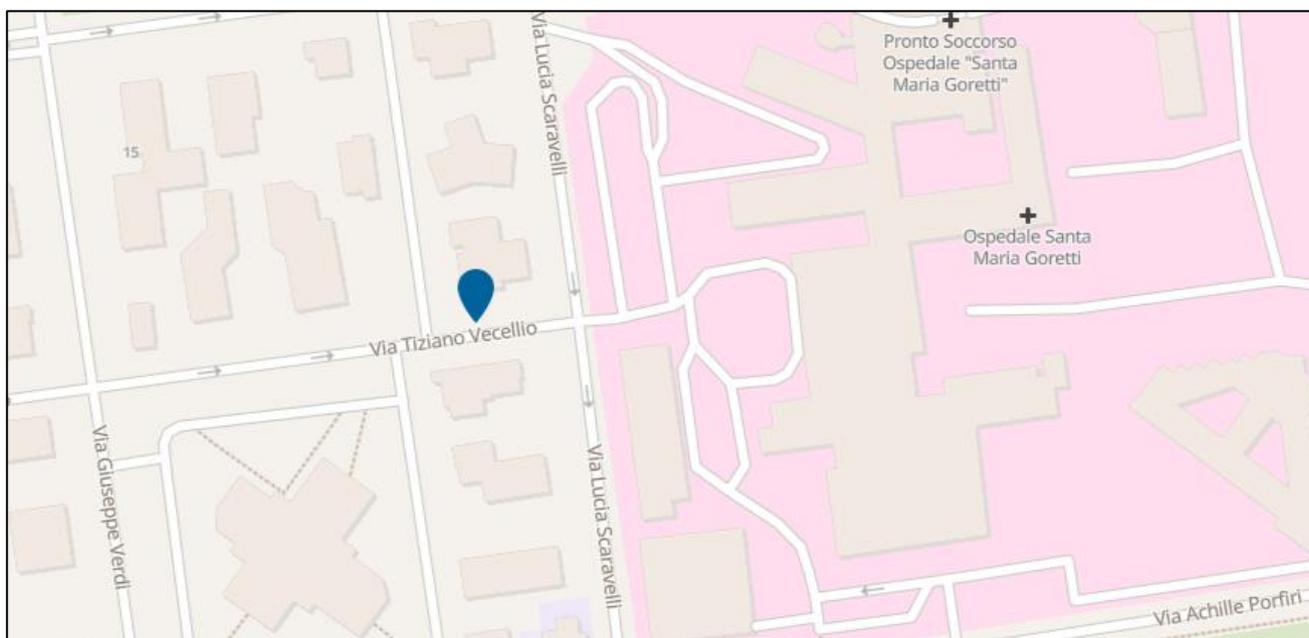
cell. 342.6260039

E-mail: bassasoglia.latina@gruppoanteo.it

Come arrivare

In treno: stazione di Latina, scalo autobus per le autolinee e scendere alla fermata Ospedale

In autostrada: tramite Via Pontina/SS148



Ente Gestore

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Sede legale e amministrativa: Via Piacenza 11, 13900 Biella

Tel 015 813401 Fax 015 8134090

E-mail: anteo@gruppoanteo.it

Indirizzo Pec: anteocooperativa@legalmail.it

www.anteocoop.it

P. IVA/C. F. e Registro Imprese di Biella n. 01758780025 - Albo delle soc. coop. n. A104601 Sez.

Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto Cat. Cooperative Sociali

Centri Filtro per l'Accoglienza

L'S.R.R.D. si avvale della collaborazione del seguente Centro Filtro per l'Accoglienza dislocato sul territorio regionale:

Centro Filtro per l'Accoglienza di Roma – tel.3402936183

Tipologia utenza accolta

Azienda Sanitaria competente: ASL di Latina

Il servizio ha una disponibilità di 8 posti complessivi.

Accoglie persone maggiorenni con problemi di dipendenza e uso attivo di sostanze psicoattive legali e illegali, di alcol, nonché con dipendenze comportamentali come il gioco d'azzardo patologico.

La popolazione alla quale il servizio si rivolge risulta articolabile nei seguenti gruppi:

- consumatori di sostanze in fase di remissione;
- consumatori di sostanze in fase attiva, con disagi di vario livello;
- consumatori di sostanze occasionali (uso ricreativo);
- non consumatori di sostanze, ma a rischio (a vari livelli).

Criteri di inclusione

Nel Centro possono essere accolte persone ambosessi, maggiorenni, tossicodipendenti e/o alcolodipendenti, con eventuali problemi di salute, correlati o meno all'uso di sostanze (HIV, HCV, ecc.) con la giustizia.

Criteri di esclusione

Sono esclusi i minorenni, i soggetti con grave diagnosi psichiatrica e/o utenti con patologie infettive in fase acuta (es. scabbia, tubercolosi) che rifiutano il ricovero o la terapia prescritta dal medico curante.

Gestione lista attesa

Non esiste lista di attesa in quanto si tratta di un servizio a Bassa Soglia, ovvero ad accesso libero.

Valori e mission del Servizio

Anteo è una cooperativa sociale di tipo A (ai sensi della Legge 381/91) costituita a Biella **nel 1993** da un gruppo di persone mosse dal desiderio di accrescere l'attenzione ai problemi sociali e rispondere ai bisogni della persona e della Comunità.

Oggi Anteo è una cooperativa che ha maturato esperienza e competenza nel progettare, gestire ed organizzare servizi sociosanitari ed educativi, volti a promuovere il benessere e l'integrazione dell'individuo nella Comunità.

Anteo, in quanto impresa sociale:

- ▶ dà vita a progetti imprenditoriali che nascono dall'analisi dei bisogni e delle risorse della collettività e dei singoli cittadini;
- ▶ è una realtà economicamente autonoma, produttiva e competitiva sul mercato;
- ▶ ricerca costantemente e conserva l'equilibrio tra l'aspetto imprenditoriale e lo spirito di partecipazione, mutualità e solidarietà;
- ▶ rappresenta un'articolazione tra i bisogni della Comunità locale e le istituzioni pubbliche e private, creando e potenziando relazioni e integrazioni;
- ▶ mira a conseguire e mantenere elevati standard di qualità per la soddisfazione della Comunità e dell'utenza;
- ▶ si avvale di personale qualificato, del quale cura con particolare attenzione la motivazione e la predisposizione di un contesto di benessere lavorativo, ricercandone e stimolandone il coinvolgimento attivo;
- ▶ riserva attenzione alle proposte che giungono dai soci, ponendosi in ascolto delle istanze e delle aspirazioni personali;
- ▶ impronta le sue scelte progettuali, gestionali e operative alla massima collaborazione, trasparenza e integrità etica rispetto alle Istituzioni e a tutti i soggetti coinvolti, a vario titolo, nell'erogazione dei servizi e nella realizzazione dei progetti.

I **valori** che orientano le scelte della cooperativa Anteo e che tutti i lavoratori si impegnano a rendere operativi nella quotidianità sono i seguenti:

- ▶ la comunicazione autentica per la costruzione di relazioni significative con l'altro;
- ▶ la promozione della salute e del benessere;
- ▶ il potenziamento dell'autonomia e del potere contrattuale della persona;
- ▶ il riconoscimento della diversità e la valorizzazione delle differenze individuali;
- ▶ la trasparenza;
- ▶ il lavoro di rete.

I servizi che Anteo progetta e gestisce in favore di minori, adulti, anziani e disabili sono:

- ▶ strutture residenziali per anziani;
- ▶ strutture residenziali e semiresidenziali per pazienti psichiatrici;

- ▶ strutture residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità;
- ▶ assistenza a domicilio per anziani, persone con disabilità, malati terminali e famiglie multiproblematiche;
- ▶ integrazione lavorativa di soggetti emarginati;
- ▶ attività educative e riabilitative rivolte a persone con disabilità;
- ▶ servizi rivolti alla riduzione del danno nell'ambito delle tossicodipendenze;
- ▶ strutture e progetti di accoglienza per persone senza fissa dimora.

In data 1° gennaio 2019, Anteo ha acquisito Saman Servizi, cooperativa sociale laica e senza fini di lucro impegnata sin dagli anni '70 a livello nazionale nell'accoglienza di persone in stato di fragilità sociale, specializzatasi nei decenni di attività nell'accoglienza di persone in stato di consumo e/o abuso di sostanze psicotrope e nel trattamento residenziale a carattere squisitamente terapeutico. Saman Servizi ha gestito strutture residenziali in Sicilia, Puglia, Emilia Romagna, Lombardia e alcuni progetti sociali anche in Lazio e Campania, nonché i servizi specializzati di accoglienza e analisi della domanda, denominati "Centri Filtro per l'Accoglienza" e ubicati a Milano, Roma, Napoli, Apricena (FG) e Erice (TP). Nel tentativo di cogliere le domande sociali dei diversi territori, attraverso analisi del fenomeno di consumo e abuso di droghe e delle relative esigenze terapeutiche, nonché i cambiamenti sociali, culturali e soprattutto economici intervenuti nei vari contesti, Saman ha strutturato e proposto diversi percorsi di trattamento terapeutico e progetti sociali. Essi hanno assunto, negli anni, presso ciascuna struttura, delle forti caratterizzazioni su base territoriale, costruendo un'esperienza significativa e puntuale nell'ambito del trattamento delle dipendenze e sviluppando moduli specialistici nel trattamento di alcol e poliassunzione e comorbilità psichiatrica. Anteo intende accogliere e sviluppare le scelte già avviate da Saman nella direzione di una organizzazione di tipo consortile, in grado di coordinare e integrare le diverse realtà già esistenti. In particolare, sarà rafforzato l'orientamento all'inclusione sociale, attraverso il reinserimento socio-lavorativo di persone in condizione di disuguaglianza di opportunità reali nel provvedere, in modo autonomo, ai propri bisogni materiali e immateriali. La mission dell'Ente Gestore nel contesto in esame vede coinvolti tutti i soci lavoratori e volontari che operano nelle unità di offerta accreditate sul territorio nazionale nell'obiettivo comune di implementare in modo attivo, creativo, concreto e responsabile una cultura della partecipazione attiva, della integrazione sociale e sussidiarietà per la promozione della salute e del benessere bio-psicosociale attraverso interventi mirati a carattere terapeutico e riabilitativo.

Il Centro di Bassa Soglia "Porte Aperte" ha avviato la sua attività nel 1997 presso una struttura in Borgo Sabotino. In seguito, a partire dal 2001, il Centro ha spostato la propria sede a Latina città, e da alcuni anni si colloca in Via Tiziano Vecellio 10. Il trasferimento è avvenuto sia per agevolare l'utenza, sia per favorire l'interazione con i Servizi territoriali pubblici e del Privato Sociale.

"Porte Aperte" si è radicato nel territorio urbano divenendo un punto di riferimento per persone che vivono con difficoltà la quotidianità rimanendo emarginati dal tessuto sociale e lavorativo.

Il numero dei contatti annuali si è rapidamente ampliato ed è stato monitorato attraverso il programma Sird dell'Osservatorio Epidemiologico della Regione Lazio.

Il contatto giornaliero dell'utenza ha avuto una media di 12/15 presenze nell'arco della giornata ad orari differenti in base alle necessità degli stessi Utenti.

Recentemente si è registrato un aumento di soggetti tossicodipendenti extracomunitari e/o senza fissa dimora. Il Centro ha avuto la funzione di offrire uno spazio alternativo alla strada e risorse su vari livelli: di prevenzione alle patologie infettive, di collegamento ai Servizi territoriali, talvolta di inserimento in comunità terapeutica, di confronto e chiarimento con i propri contesti familiari e affettivi.

Nel corso degli ultimi anni l'utenza, rappresentata principalmente da soggetti tra i 30 ed i 45 anni di sesso maschile, politossicodipendenti, ha avuto una flessione di età verso un range più giovane costituito da soggetti cocainomani che presentano maggiori difficoltà ad essere "agganciati" da un servizio di Bassa Soglia.

A tale riguardo, per questo tipo di utenza, si è offerto un spazio nella fascia oraria dopo il pranzo con gli Psicologi e, qualora possibile, sono state coinvolte anche le famiglie.

Obiettivi del servizio

Obiettivo generale:

muovendo dall'approccio proprio della riduzione del danno, la finalità del servizio consiste nel consolidare la distanza dalle sostanze come scelta interiorizzata.

Obiettivi specifici:

- tutela della salute e dell'integrazione sociale della persona;
- prevenzione e cura delle patologie correlate alla tossicodipendenza;
- aggancio ed inserimento nel sistema terapeutico dei Servizi per le tossicodipendenze;
- sviluppo di capacità per fronteggiare situazioni critiche anche attraverso un bilancio di competenze;
- lavoro di rete con i Servizi territoriali (Servizi Sociali, Caritas, Croce Rossa, Dormitorio, Ser.D., DSM, Prefettura ed altri) al fine di creare una presa in carico del soggetto su più fronti;
- maggiore tutela della propria salute, e di quella altrui, attraverso lo sviluppo di responsabilità acquisite in materia di prevenzione sanitaria;
- orientamento lavorativo.

Modalità di accesso, permanenza e dimissione dal servizio

Accesso

L'ammissione avviene tramite accesso diretto dell'Utente oppure tramite invio da altro Servizio; in entrambi i casi, l'équipe ha cura di contattare il Ser.D. di riferimento dell'Utente per avviare una collaborazione che ne agevoli il trattamento.

Il Servizio inviante provvede alla compilazione della "Scheda Ente Inviante per presa in carico", indicante i dati della persona e le prestazioni richieste, che viene controfirmata dagli operatori dell'S.R.R.D. per convalidare l'avvenuto accesso.

L'Utente, al momento dell'accesso al Servizio, viene informato sulla funzione del Centro e sui servizi offerti anche attraverso la consegna della Carta dei Servizi e la sottoscrizione del regolamento e dell'informativa sulla privacy.

Il materiale di profilassi, qualora l'Utente non abbia disponibilità di tempo, viene fornito indipendentemente dalla sottoscrizione della modulistica sopra descritta.

Il Servizio, inoltre, offre accoglienza anche alle richieste di aiuto dei familiari e degli amici che possono avere bisogno di un aiuto ed un sostegno/orientamento, oppure possono essere una risorsa importante per accedere agli interventi ed ai servizi.

Documentazione

Scheda Individuale

Presso il servizio, gli operatori propongono all'Utente la compilazione della "Scheda individuale", contenente informazioni specifiche sul tipo di sostanza utilizzata, sulle modalità di utilizzo, sullo stato di salute generale dell'Utente stesso e sui fattori di rischio ai quali è esposto.

Regolamento

Ogni Utente deve prendere visione e sottoscrivere per accettazione il Regolamento, di cui riceverà copia, contenente i diritti, i doveri, i divieti e le sanzioni che regolano la vita nel Servizio.

Progettazione individualizzata

Il Progetto Individualizzato (PI) consiste nell'individuazione di una o più aree di intervento, insieme all'Utente stesso, e la conseguente declinazione degli obiettivi specifici misurabili, nonché delle strategie, le azioni, tempi di realizzazione, a cura dell'équipe multidisciplinare.

Il PI verrà formulato per gli Utenti che accedono al Servizio con continuità.

Le linee guida di ogni programma-percorso privilegiano e mantengono comunque in primo piano l'obiettivo dell'assunzione di responsabilità da parte dell'Utente rispetto al percorso intrapreso, al proprio stato di salute, nonché di co-responsabilità rispetto alla convivenza comunitaria.

Permanenza

I servizi offerti e le attività proposte sono:

1. **distribuzione di materiale sterile** (siringhe, profilattici, acqua distillata in fiale, tamponi disinfettanti, cerotti, disinfettanti, ecc...);
2. **raccolta e smaltimento** di siringhe usate e altro materiale potenzialmente contaminato;
3. messa a disposizione del **servizio doccia e lavanderia** nei giorni e negli orari di apertura;
4. messa a disposizione di prodotti e materiale per l'**igiene e la cura** della persona;
5. somministrazione **pasti caldi** (pranzo, colazione e merenda);
6. colloqui di **consulenza psicologica**: tra i servizi offerti agli Utenti vi è la possibilità di una presa in carico psicologica più o meno strutturata; gli Utenti possono chiedere un intervento psicologico occasionale oppure usufruire di un setting terapeutico maggiormente strutturato, con spazi concordati e riservati; la presa in carico in questi casi ha finalità di orientamento o sostegno;
7. **orientamento sociale e segretariato sociale**: tra il personale del Centro è presente un Assistente Sociale che cura il collegamento alla rete territoriale dei servizi per il lavoro, la casa, la salute e la tutela dei diritti; su richiesta della persona vengono attivate le risorse territoriali (comprese le numerose attività del privato sociale mappate nel corso degli anni); l'orientamento sociale necessita della partecipazione attiva del richiedente al quale vengono date informazioni e indicazioni, nonché organizzati appuntamenti presso i Servizi territoriali; in casi particolari è previsto un accompagnamento ai Servizi individuati;
8. **orientamento ai Servizi ed ai trattamenti per le dipendenze**: una delle condizioni che vengono poste per fruire dei Servizi del Centro è l'iscrizione ai Servizi per le Dipendenza del distretto di residenza; qualora la persona abbia difficoltà ad afferirvi, può essere organizzato un invio da parte degli operatori; tra gli Utenti già in carico ai Ser.D. si può evidenziare la necessità di interventi socio-sanitari specifici (per es., tossicodipendenti senza fissa dimora ai quali occorre un servizio notturno o drop-in altre località laziale); richieste di informazioni possono arrivare anche da famiglie o altri Servizi del privato sociale;
9. **informazione sanitaria**: tramite la consulenza del medico, gli operatori vengono aggiornati e coadiuvati nel fornire informazioni sanitarie agli Utenti per quanto concerne le malattie infettive e le modalità di trasmissione, sui rischi connessi all'utilizzo di sostanze e sulle modalità di utilizzo delle medesime; il medico fornisce agli operatori anche consigli sui comportamenti da tenere per prevenire eventuali rischi biologici; inoltre, elabora materiale di informazione divulgativo; il medico fornisce consulenza diretta all'Utenza (es.: lettura esito analisi cliniche, informazioni su MST, approfondimenti su patologie acute e croniche, ecc.);

10. **percorsi individualizzati**: per alcuni casi è possibile tracciare, in accordo con i Servizi, linee di intervento con obiettivi specifici; in questo caso si procede ad un primo confronto con il Servizio inviante per focalizzare obiettivi e competenze reciproche; in seguito, vengono effettuate azioni di monitoraggio tramite incontri, scambi telefonici e relazioni scritte; il modello d'intervento ha una dimensione prevalentemente educativa: ogni momento diventa "pretesto" rilevante per l'Utente per poter lavorare su aspetti di sé e sulla sua modalità relazionale, spesso specchio del suo contesto familiare di provenienza; la dimensione terapeutica spesso si integra con quella educativa attraverso un lavoro di "rilettura" della storia personale di cui si acquisisce maggiore consapevolezza;
11. **collaborazione costante con la Struttura Complessa SER.D** in merito a singoli casi di Utenti e all'organizzazione congiunta/coordinata di iniziative ed eventi;
12. **contatti** continuativi con il Dipartimento di Salute Mentale, con la Struttura Malattie Infettive, il Dipartimento Prevenzione, con la Struttura Dermatologia dell'ASL di Latina;
13. elaborazione, aggiornamento, distribuzione/messa a disposizione di **materiale informativo** relativo alle tematiche di prevenzione e promozione della salute, in accordo con SER.D ASL di Latina;
14. **orientamento/fornitura di abbigliamento** per gli Utenti che si trovano in condizione di necessità, attraverso contatti diretti con la Caritas Diocesana e attraverso donazioni private;
15. **attività risocializzanti** finalizzate a orientare l'Utente a farsi carico attivamente delle sue eventuali problematiche legali e socioassistenziali;
16. contatti periodici per verificare opportunità d'interesse, in particolare per **percorsi formativi professionalizzanti**;
17. contatti con le scuole e gli **enti di formazione** del territorio per informare e orientare gli Utenti rispetto a percorsi adeguati alle potenzialità e finalizzati agli obiettivi individuali, in particolare in termini di autonomia economica;
18. **redazione del curriculum vitae e gestione delle autocandidature** in risposta ad annunci e bandi: la postazione informatica con connessione a Internet e attrezzata con stampante multifunzione sarà disponibile in particolare per questo scopo e gli Operatori saranno disponibili ad affiancare gli Utenti, fornendo assistenza tecnica, supporto e consigli, in particolare in relazione ai ruoli e contesti specifici per i quali intenderanno candidarsi;
19. messa a disposizione di una **mappatura/censimento di indirizzi e recapiti di agenzie per il lavoro** e cooperative, attraverso l'esposizione e l'aggiornamento di un apposito elenco presso la Sede del servizio;
20. **attività ludico-ricreative**: vengono proposte attività semplici e accessibili a tutti come il gioco delle carte, giochi di società, la lettura e il commento del giornale, la visione di trasmissioni televisive e di film, la costruzione di puzzle;
21. **laboratori manuali e creativi**: saranno organizzati in particolare laboratori di giardinaggio e piccole manutenzioni;
22. **discussioni di gruppo su temi**: a partire da spunti legati all'attualità;

23. **riunioni periodiche:** l'équipe coinvolgerà gli Utenti in momenti di confronto volti alla condivisione delle regole, all'analisi e alla riflessione in merito ad eventuali conflittualità e accadimenti relativi alla gestione degli spazi del servizio e delle risorse;

24. **gruppi di lettura:** saranno organizzati presso la sede del servizio sulla base di temi scelti dagli Utenti stessi, anche in coordinamento con eventi e attività culturali sul territorio, in modo tale da favorire un contatto con associazioni ed enti;

25. **occasioni di convivialità e condivisione** periodicamente organizzate presso i locali del servizio: oltre alle ricorrenze tradizionali, si potranno festeggiare, per esempio, sempre nel rispetto dell'anonimato, i compleanni di alcuni Utenti, magari cumulando gli Utenti nati nel mese.

Dimissioni

Tranne eventi particolari (decesso, espulsione definitiva o richiesta dell'Utente), non è prevista una dimissione formalizzata.

Molte persone ormai uscite dalle problematiche di dipendenza si rivolgono saltuariamente al Centro anche solo per mantenere una relazione ritenuta significativa.

Espulsioni

Le espulsioni avvengono in caso di violenza agita contro cose o persone e per l'utilizzo o spaccio di sostanze all'interno della struttura. Altri casi di trasgressione alle regole possono venire sanzionati con un periodo di sospensione della frequenza del Centro, durante il materiale di profilassi viene comunque fornito; tale periodo può essere definito o richiedere, al termine, una serie di colloqui di valutazione per la riammissione.

Organigramma del S.R.R.D. “porte aperte”



L'équipe multidisciplinare si avvale, a cadenza programmata, di norma mensile o bimestrale, del supporto di una **Supervisione Clinica** garantita da un professionista interno.

La Struttura si avvale anche della collaborazione di **volontari** e/o **tirocinanti** appartenenti a realtà universitarie territoriali convenzionate.

Inoltre, l'équipe multidisciplinare si raccorda con gli **Uffici di Sede**, in particolare con il Responsabile di Area, il quale garantisce il supporto e il coinvolgimento operativo di tutti gli uffici competenti (manutenzioni, HACCP, qualità, sicurezza, risorse umane, formazione, ecc.).

Strumenti operativi dello staff sono la riunione di équipe e la supervisione.

Riunione di équipe

La riunione di équipe ha di norma cadenza settimanale ed è condotta dal Responsabile del Servizio. Ha lo scopo di consentire il confronto e la condivisione circa l'andamento del Servizio, l'analisi delle difficoltà, la progettazione, la costruzione e il monitoraggio degli interventi e delle iniziative, la verifica e il sostegno del lavoro degli operatori, il coordinamento delle varie attività al fine di garantire un lavoro coerente e corrispondente alle esigenze degli Utenti e alle loro richieste. Si discute del lavoro di gruppo dell'équipe e del gruppo Utenti.

La Riunione di équipe rappresenta anche uno spazio di riflessione in cui ci si può interrogare sull'efficacia del programma offerto e si possono proporre variazioni ed innovazioni.

Supervisione

La supervisione è condotta dal Responsabile ed è rivolta a tutti i membri dell'équipe. Ha la funzione di analizzare i singoli interventi ponendo l'accento sul vissuto emotivo degli operatori e sulle loro modalità relazionali in rapporto all'utenza. Altri obiettivi della supervisione sono quelli di monitorare ed elaborare le eventuali dinamiche interne all'équipe in modo da favorire la collaborazione tra gli operatori e prevenire eventuali situazioni di burn out.

Standard minimi essenziali di qualità/presenza personale

Come previsto dalla normativa regionale di riferimento, il personale in organico è il seguente:

QUALIFICA	MONTE ORE SETTIMANALE
Medico	8 ore
Psicologo	18 ore
Assistente Sociale	12 ore
Educatore Professionale	12 ore
Operatore Socio Sanitario	24 ore

Orari e attività

IL RITMO DELLA GIORNATA

Le attività del Centro iniziano alle ore 9 e proseguono sino alle ore 15 per 6 giorni settimanali, dal lunedì al sabato.

Orario	Attività
Dalle 9.00 alle 10.30	Prima accoglienza, colazione, doccia, servizio lavasciuga. Attività ricreative e socializzanti. Consegna materiale di profilassi.
Dalle 10.30 alle 12.30	Colloqui di ascolto e di orientamento, interazioni con la rete dei Servizi, colloqui di consulenza psicologica, attività di laboratorio e ricreative. Attività ricreative e socializzanti. Consegna materiale di profilassi.
Dalle 12.30 alle 13.30	Pranzo. Consegna materiale di profilassi.
Dalle 13.30 alle 15.00	Colloqui di ascolto e di orientamento, interazioni con la rete dei Servizi, colloqui di consulenza psicologica, attività di laboratorio e ricreative. Consegna materiale di profilassi.

Privacy e criteri di tutela

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli Utenti, si è prevista:

- la partecipazione informata dell'Utente al programma riabilitativo, con sottoscrizione del modulo privacy;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del regolamento Europeo 679/2016);

- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzati alla tutela dell'Utente.

I dati sono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività di accoglienza, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'Utente;
- elaborazione dei dati per la redazione delle scritture contabili obbligatorie, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

Rilevazione soddisfazione e reclami

La cooperativa, al fine di rilevare la soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato, mette a disposizione un "Questionario di Rilevazione della soddisfazione", da compiliarsi in forma anonima, che sarà raccolto in apposita cassetta posta all'interno del Servizio. Sarà cura della Responsabile del Servizio raccogliere gli esiti e valutare con l'équipe e con la Responsabile di Area le eventuali segnalazioni, individuando le strategie e le azioni di miglioramento.

Sarà inoltre possibile segnalare apprezzamenti e reclami, sia in Struttura sia alla Sede centrale dell'Ente Gestore, secondo le modalità sotto indicate.

Segnalazione alla Struttura:

- di persona o telefonicamente al Responsabile di Struttura;
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta.

Segnalazione alla Sede centrale dell'Ente Gestore:

- a mezzo mail all'indirizzo anteo@gruppoanteo.it
- a mezzo posta a Anteo coop. Sociale – Via Piacenza 11 – 13900 Biella

Le comunicazioni saranno esaminate dalla direzione della Struttura nel primo caso e dall'ufficio di Sede nel secondo.

In ogni caso, si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.