

Carta dei Servizi 2025

Laboratori Socio Occupazionali
Roma

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook Anteo Impresa Sociale

Data di emissione gennaio 2025
Revisione n° 01

Presentazione dell'Impresa Sociale

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è un'impresa cooperativa sociale che offre servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dell'assistenza a lungo termine (Long Term Care);

Anteo, attraverso una forza lavoro di oltre 2.000 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici.

<i>Presentazione dell'Impresa Sociale</i>	3
La Carta dei Servizi	7
Presentazione e Mission	8
Presentazione del servizio e destinatari.	8
Mission.....	9
Come raggiungere la struttura.....	10
Ambito territoriale.	10
Orari e calendario di apertura.	10
Organizzazione degli spazi.	12
Domanda di accesso e accoglienza	13
Requisiti per l'accesso al servizio.....	13
Procedimenti formali per l'inserimento al servizio.....	14
Staff operativo	17
Organigramma funzionale.....	17
Staff dirigenziali ed operativi.....	18
L'équipe operativa del Servizio.....	18
Il Responsabile del Servizio.	18
Il coordinatore educativo.....	18
Specifiche dei servizi di educativa	21
Finalità generali dei percorsi educativi.....	21
La cartella socio-educativa	25
Sistema di qualità	26
Standard di qualità dei servizi erogati.	26
Piano di formazione annuale.	27
Strumenti di verifica e di informazione.....	27
Criteri di tutela	27
Diritti degli utenti.....	27
Impegni richiesti agli utenti.	28

La gestione dei dati e tutela della privacy.....	29
Finalità del trattamento dei dati.....	29
Segnalazioni e Reclami	30

Gentile Signora, Egregio Signore

*Il fascicolo che Le presentiamo illustra
la “Carta dei Servizi” dei
Laboratori Socio Occupazionali
Roma*

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 famigliari, tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con il circuito riabilitativo.

Più in particolare la Carta dei Servizi:

- informa sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi;
- impegna l'impresa sociale a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- indica i diritti e i doveri dei cittadini utenti.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione d'impegno che il gestore fa nei confronti degli utenti finali e delle loro famiglie nel quale si trovano:

- i fini e i principi ai quali ci si intende uniformare nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- le modalità di verifica degli impegni assunti;
- le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

Presentazione e Mission

Presentazione del servizio e destinatari.

I Laboratori Socio Occupazionali sono un servizio rivolto a persone adulte di età compresa tra i 18 e i 64 anni con disabilità cognitiva medio-grave in possesso di certificazione di invalidità, in carico ai servizi sociali o sanitari e residenti nel territorio afferente all'ASL Roma 3 in specifico nei Municipi X, XI, XII di Roma.

Ai laboratori possono partecipare anche persone residenti in territori non strettamente di competenza del distretto di riferimento dell'ASL di appartenenza.

I Laboratori Socio Occupazionali sono in convenzione con Roma Capitale.

Obiettivi

- A. **Sviluppare** abilità pratiche e relazionali: i laboratori propongono attività concrete e aderenti alla realtà quotidiana, favorendo l'apprendimento di competenze spendibili in contesti lavorativi e sociali.
- B. **Promuovere** l'autonomia individuale: le attività sono progettate per potenziare l'autodeterminazione e la capacità di gestire autonomamente diverse aree della vita quotidiana.
- C. **Contrastare** i processi involutivi: l'impegno cognitivo e la socializzazione costante contrastano il declino cognitivo e favoriscono il mantenimento delle capacità residue.
- D. **Favorire** l'inclusione sociale e lavorativa: i Laboratori Socio Occupazionali rappresentano un trampolino di lancio verso percorsi di inserimento lavorativo o di reinserimento nel mondo del lavoro. Questo obiettivo avviene sia nell'Area espressiva, che nell' Area occupazionale.

I Laboratori Socio Occupazionali rappresentano una risorsa preziosa per le persone con disabilità cognitiva e le loro famiglie, offrendo concrete opportunità di crescita e partecipazione attiva alla vita sociale.

Mission.

Promuovere l'autonomia, l'inclusione sociale e la crescita individuale di persone adulte con disabilità cognitiva medio-grave, attraverso percorsi individualizzati e attività diversificate.

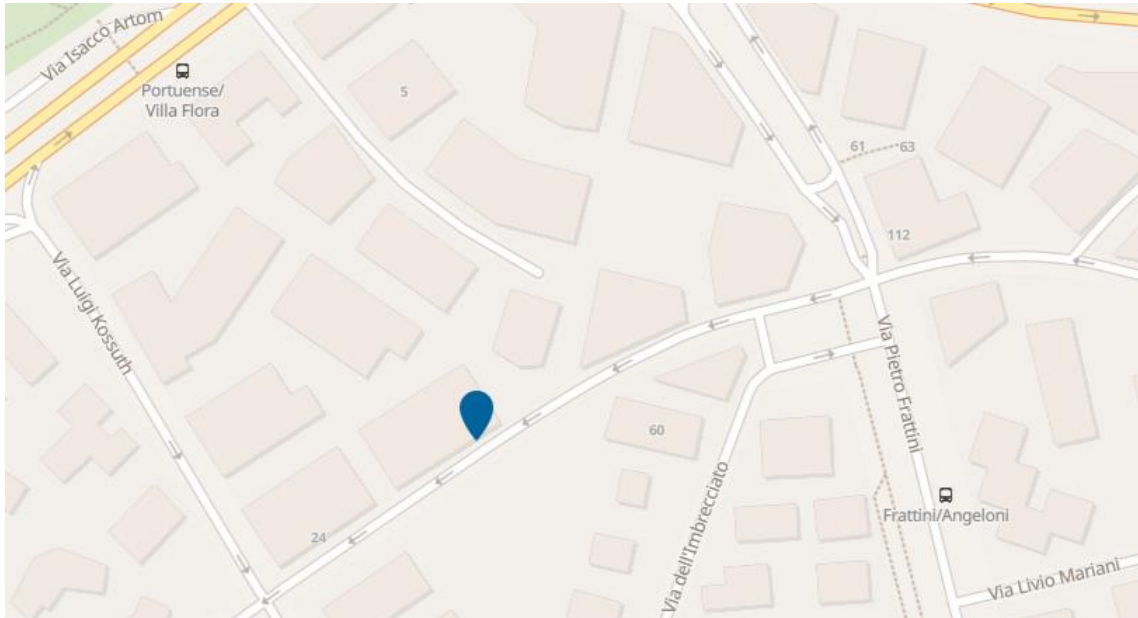
I Laboratori Socio Occupazionali si impegnano a:

- *Sostenere e integrare* la famiglia nel percorso di educazione, sviluppo dell'autonomia e formazione della persona con disabilità.
- *Migliorare* la qualità della vita della persona con disabilità, favorendone l'integrazione sociale e la costruzione di relazioni positive.
- *Realizzare* percorsi educativi personalizzati finalizzati al mantenimento e allo sviluppo di competenze per l'autonomia personale, lavorativa e sociale.
- *Fornire* strumenti per l'apprendimento di abilità pratiche, relazionali ed espressive.
- *Contrastare* i processi involutivi e l'istituzionalizzazione.
- *Creare* un ambiente accogliente e stimolante che favorisca la crescita e l'apprendimento.
- *Promuovere* la collaborazione tra operatori, famiglie e servizi territoriali.
- *Aggiornare* costantemente le proprie competenze per offrire un servizio sempre più efficace e rispondente alle esigenze degli utenti.

I Laboratori Socio Occupazionali credono fermamente nel potenziale di ogni persona con disabilità e si impegnano a supportarla nel raggiungimento dei propri obiettivi e nel pieno esercizio dei propri diritti.

Come raggiungere la struttura.

I Laboratori socio occupazionali si trovano a Roma in Via Matri-cardi 18.



Il luogo è servito dai mezzi di trasporto pubblici
Linee Atac 33/ 31 con partenza da metro A Cipro.
Linea 719 da Ostiense (MB- RL- FS) Trastevere (FS) Portuense. Sta-
zione treni regionale Villa Bonelli

Ambito territoriale.

I Laboratori socio occupazionali accolgono persone provenienti dai Municipi X, XI, XII di Roma. L'ambito territoriale di riferimento è quello dell'ASL Roma 3 ma possono essere accettati anche utenti provenienti da altri Municipi afferenti alle ASL Roma 1 e 2.

Orari e calendario di apertura.

I Laboratori Socio Occupazionali sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 13.30.

Il servizio si articola in:

Attività occupazionali, esplicate attraverso attività laboratoriali all'interno delle quali i partecipanti sperimentano e acquisiscono capacità manuali e la sequenza dei processi lavorativi ed in specifico sono:

- Laboratorio di manipolazione di pasta fresca
- Laboratorio di nuove tecnologie
- Laboratorio di restauro arredi

Attività espressiva: esercizi sull'espressività corporea, training e improvvisazioni attraverso le quali i partecipanti potranno scambiarsi esperienze ed emozioni, migliorando le personali capacità comunicative.

Attività di sostegno alla genitorialità si tratta di attività che favoriscono il confronto tra l'equipe e i familiari dei partecipanti con l'obiettivo di comprendere le dinamiche familiari, le richieste e le aspettative relative ad ogni percorso.

Ogni laboratorio occupazionale è aperto dal lunedì al venerdì per quattro ore giornaliere, per un totale di 20 ore settimanali con il seguente orario:

LABORATORIO	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
	09:30-13:30	09:30-13:30	09:30-13:30	09:30-13:30	09:30-13:30
PASTA FRESCA	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Espressiva
NUOVE TECNOLOGIE	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Espressiva
RESTAURO ARREDI	Area occupazionale	Area occupazionale	Area occupazionale	Area occupazionale	Area Espressiva

Il servizio offrirà il servizio di trasporto da casa alla sede del laboratorio e viceversa esclusivamente ai partecipanti residenti nel Lotto per cui hanno fatto richiesta e che non possono raggiungere autonomamente la sede, salvo diversa disponibilità espressa dall'Ente Gestore.

Organizzazione degli spazi.

I Laboratori Socio-Occupazionali si trovano in una posizione strategica nel cuore dell'XI Municipio di Roma, in locali commerciali posti al piano terra di una via commerciale e facilmente raggiungibile.

Spazi ampi e luminosi:

La sede è stata completamente ristrutturata e arredata nel dicembre 2023.

Gli ambienti sono ampi, luminosi e funzionali, pensati per le diverse attività svolte.

L'ingresso è accessibile e privo di barriere architettoniche.

Un percorso pensato per gli utenti:

Accoglienza e colloqui: Un'area dedicata al benvenuto e ai colloqui individuali.

Attività espressiva e socializzazione: Un'ampia sala per attività espressive e momenti di socializzazione.

Laboratorio di restauro arredi: Uno spazio attrezzato per il restauro di mobili.

Laboratorio di manipolazione pasta: Un ambiente separato per la preparazione della pasta fresca.

Laboratorio di nuove tecnologie: Sei postazioni dedicate all'apprendimento di nuove tecnologie informatiche.

Altri servizi:

Bagni: Tre servizi igienici, di cui uno accessibile a persone con disabilità.

Spazio per il personale: Un locale dedicato agli operatori con armadietti.

Magazzino: Un ambiente per lo stoccaggio delle attrezzature.

Una sede che favorisce il benessere:

I Laboratori Socio-Occupazionali offrono un ambiente accogliente e stimolante, pensato per il benessere e la crescita degli utenti.

La scelta di una sede moderna e funzionale, facilmente raggiungibile e priva di barriere architettoniche, riflette l'impegno del servizio nel garantire a tutti le migliori condizioni per partecipare alle attività e raggiungere i propri obiettivi.

I Laboratori sono autorizzati per l'accoglienza di 36 utenti.



Domanda di accesso e accoglienza

Requisiti per l'accesso al servizio.

I destinatari degli interventi sono i cittadini residenti sul territorio di Roma Capitale, di età compresa tra i 18 e i 64 anni, con disabilità cognitiva medio-grave accertata ai sensi della normativa sull'invalidità

civile. Questi cittadini devono essere presi in carico dai Servizi Disabili Adulti della ASL territorialmente competente e possedere discreti livelli di autonomia e autosufficienza.

Anche le persone residenti in territori non strettamente di competenza del Distretto della ASL di appartenenza possono partecipare ai laboratori.

Gli utenti possono accedere ai laboratori di un solo Lotto per un massimo di 20 ore settimanali.

Per garantire che il maggior numero di beneficiari possa usufruire dei servizi nell'area socio-formativo-occupazionale, saranno esclusi dall'accesso ai laboratori socio-occupazionali coloro che, nello stesso anno della richiesta, sono già inseriti in percorsi di borse lavoro, tirocini formativi o di inserimento lavorativo. Tuttavia, l'Ente Gestore, in accordo con la ASL di riferimento e con la famiglia, può valutare eccezioni particolari da condividere con il Dipartimento Politiche Sociali e Salute.

La priorità di accesso sarà data a coloro che, pur essendo ritenuti idonei per i laboratori, non hanno già beneficiato di servizi simili o di altre opportunità formative, stimolanti e finalizzate all'acquisizione di competenze.

Procedimenti formali per l'inserimento al servizio.

Richiesta scritta: La richiesta deve essere presentata a mezzo posta elettronica al Gestore, utilizzando il modulo elaborato dall'Ufficio Dipartimentale. La richiesta può essere effettuata dalla persona interessata, dal familiare o dal tutore. Il Gestore deve garantire un sistema di registrazione puntuale delle richieste per rilevarne la data di presentazione.

Inoltro dell'istanza: Il Gestore trasmetterà l'istanza e la sintesi valutativa all'Ufficio Dipartimentale e al Servizio Disabili Adulti del Distretto della ASL di residenza del richiedente. Questo servizio dovrà compilare la scheda di valutazione socio-sanitaria.

Compilazione della scheda socio-sanitaria: Il Servizio Disabili Adulti della ASL che ha in carico l'utente effettuerà i necessari accertamenti per verificare il bisogno e la sussistenza dei requisiti per partecipare alle attività laboratoriali. Esprimerà inoltre un parere sull'accesso e la frequenza nella sezione apposita della scheda. L'interessato e/o la famiglia dovranno fornire tutte le informazioni utili per la valutazione.

Invio delle schede socio-sanitarie: Le ASL invieranno le schede socio-sanitarie all'Ufficio Dipartimentale competente. Quest'ultimo riunirà mensilmente il "Tavolo Tecnico permanente per l'esame delle istanze di accesso ai laboratori socio-occupazionali" per valutare le domande e attribuire i punteggi necessari per l'approvazione degli inserimenti. Il Tavolo aggiornerà anche le graduatorie e le liste d'attesa, che saranno pubblicate sul portale di Roma Capitale nella sezione Dipartimento Politiche Sociali e Salute, rispettando la normativa sulla privacy.

Stesura del Piano di Intervento Personalizzato (PIP): L'Ente Gestore, in accordo con i Servizi Disabili Adulti delle ASL competenti, redigerà il PIP. Questo dovrà essere rivalutato annualmente o qualora ci siano modifiche sostanziali rispetto alle condizioni iniziali. Il PIP dovrà includere: la valutazione sulla frequenza, gli obiettivi da perseguire e le modalità di raggiungimento, nonché specifici riferimenti al bilancio annuale. I giorni di frequenza previsti nel PIP sono modificabili previo accordo e valutazione.

Durata della permanenza: In accordo con le famiglie, le ASL e/o i Municipi di competenza, l'Ente Gestore potrà valutare un'eventuale estensione della permanenza oltre quanto definito nel PIP

Dimissione dal servizio

La dimissione dal servizio, da comunicare tempestivamente al Dipartimento Politiche Sociali e Salute – Direzione Servizi alla Persona, può avvenire per i seguenti motivi:

Rinuncia dell'utente

- **Inadeguatezza** del progetto rispetto alle condizioni dell'utente;
- **Valutazione** di opportunità altre di integrazione;
- **Compimento** del 64° anno di età (con eventuale valutazione congiunta tra l'Ente Gestore, la ASL e l'Ufficio Dipartimentale sulla possibilità di proseguire in attesa di altre opportunità, alla scadenza del PIP);
- **Superamento** di 20 giorni di assenza consecutiva non giustificata.

Lista di attesa

Qualora le richieste di ammissione ai Laboratori fossero superiori all'offerta, il Tavolo Tecnico provvederà a stilare una lista d'attesa basata sul punteggio attribuito nella scheda socio-sanitaria compilata dalla ASL di riferimento. Questa lista d'attesa sarà aggiornata ad ogni Tavolo Tecnico, tenendo conto dei punteggi dei nuovi utenti inseriti.

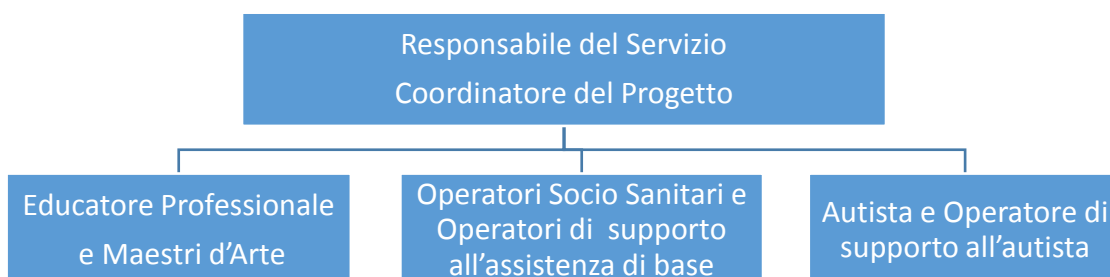
Le persone in lista d'attesa, qualora si verificano significative modifiche alla loro situazione personale, potranno essere rivalutate attraverso la compilazione di una nuova scheda socio-sanitaria su richiesta dell'utente/famiglia, dell'Ente Gestore o della ASL di riferimento.

Le persone in lista d'attesa in un determinato Lotto potranno essere inserite nei laboratori socio-occupazionali di altri Lotti attivati, qualora ci siano posti disponibili e verificata la disponibilità dell'interessato/a. In tal caso, saranno invitate a presentare una formale richiesta per la valutazione durante il Tavolo Tecnico.

Non è prevista la sospensione temporanea della frequenza ai Laboratori per altre opportunità formative. Tuttavia, se ritenuto opportuno dall'Ente Gestore, dalla ASL e dalla famiglia, in accordo con il Dipartimento Politiche Sociali e Salute, i partecipanti che chiedono la sospensione dai laboratori saranno inseriti nella lista d'attesa senza dover presentare una nuova domanda. Dovranno però comunicare tempestivamente la nuova disponibilità all'inserimento. In tal caso, il reinserimento nelle attività sarà possibile quando vi sarà disponibilità nel laboratorio richiesto.

Staff operativo

Organigramma funzionale.



Staff dirigenziali ed operativi.

Lo staff direzionale e amministrativo della Impresa Sociale Anteo opera in supporto al servizio, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie, sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto del coordinatore, per garantire la massima funzionalità del servizio.

L'équipe operativa del Servizio.

I servizi dispongono di personale qualificato e specializzato. Le indicazioni degli orari di ricevimento e di presenza in struttura delle varie figure professionali sono illustrate in un'apposita bacheca

Il servizio mette a disposizione anche il numero di cellulare dedicato per contatti telefonici.

Nel rispetto delle dotazioni di organico previste dalle normative vigenti, il personale operativo all'interno del servizio dispone degli opportuni titoli professionali che legittimano all'assunzione dei ruoli di responsabile dei servizi, coordinatore, operatore socio sanitario, ausiliario socio assistenziale, maestri d'arte e personale dedicato al trasporto (autista e accompagnatori).

Il Responsabile del Servizio.

Il Responsabile del Servizio, oltre ad essere il referente organizzativo e a favorire un funzionamento integrato del complesso di servizi per le disabilità dei Laboratori Socio Occupazionali, esplica la funzione di mediatore tra i diversi servizi del territorio ed i sistemi esterni per i rapporti generali sui servizi erogati.

Il coordinatore educativo.

Svolge colloqui con il referente del servizio sociale inviante e con i soggetti coinvolti nel progetto (servizi territoriali) e in particolare elabora la prima analisi della domanda, le indagini sociali e la raccolta dei dati anamnestici.

Organizza e presiede l'assessment valutativo, supervisiona l'elaborazione dei piani educativi individualizzati e favorisce la discussione

nel corso delle riunioni d'équipe, sostenendo le strategie orientative delle pratiche di accompagnamento educativo.

Concorre alla stesura della programmazione settimanale dell'offerta educativa e ne coordina la realizzazione attuativa.

Supervisiona lo svolgimento delle attività a carattere assistenziale, partecipa all'educativa, con particolare riferimento alla conduzione delle "riunioni d'équipe mensili".

D'intesa con il responsabile dei servizi, si incarica di mantenere i contatti con i Servizi Sociali Inviati.

Mantiene i rapporti con le famiglie e in particolare, tramite l'educatore di riferimento, affronta le istanze e le problematiche che eventualmente emergono nel corso dei colloqui; agisce quale supporto alla famiglia quando è sprovvista di mezzi e strumenti adeguati e sufficienti.

Si occupa dell'organizzazione del Servizio favorendo l'alternarsi delle presenze di personale educativo, garantendo un sistema turnante nel rispetto degli standard che autorizzano al funzionamento.

Si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione della struttura e svolge funzione di preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.

L'educatore

si occupa insieme alla Coordinatrice dell'elaborazione e della stesura dei Piani Intervento Personalizzati effettuando sistematicamente colloqui di verifica.

Concorre alla progettazione e realizza quotidianamente l'offerta occupazionale ed espressiva come indicata nella programmazione mensile, in accordo con l'équipe facente parte.

Operatori socio sanitari

Accompagnano e sostengono gli utenti che necessitano di particolare assistenza e supervisione a proposito di tutti gli aspetti relativi all'accompagnamento in bagno, all'igiene personale, alla cura della persona, dell'abbigliamento favorendo percorsi orientati allo sviluppo di una maggiore indipendenza dall'assistenza.

Sono tenuti alla partecipazione alle riunioni di équipe mensili ed alle sessioni formative annuali.

Supporta gli utenti nella cura dei rapporti familiari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali sostenibili.

Maestri d'Arte

I laboratori dovranno contestualmente proporre compiti di teoria e di pratica prediligendo le spiegazioni relative alla scelta dei materiali, alle loro proprietà, agli strumenti e al loro corretto utilizzo. Il maestro d'Arte dovrà impartire nozioni di sicurezza sul lavoro durante tutte le lezioni si adopererà affinché la persona possa in autonomia predisporre ogni singola lavorazione in sicurezza per sé e per gli altri.

Ciascun laboratorio, pensato per l'utenza specifica, dovrà prevedere la realizzazione delle opere per mano degli utenti i fin da subito per favorire l'apprendimento, imparando l'uso degli strumenti e percorrendo tutte le fasi di perfezionamento del prodotto.

Nei laboratori dovranno essere curati sia gli aspetti tecnico-organizzativi che teorici del settore di riferimento, dedicando parte del tempo laboratoriale a disposizione, alla trasmissione di competenze conoscitive tali da garantire una preparazione complessiva sulla materia.

I maestri d'arte sono professionisti che hanno maturato esperienza pluriennale nella specifica materia oggetto di formazione e nel rapporto con persone con diversa fragilità psico – socio relazionale.

Assistenti di base

Partecipano alle attività dei laboratori e accompagnano e sostengono gli oss con gli utenti che necessitano di particolare assistenza e supervisione a proposito di tutti gli aspetti relativi all'accompagnamento in bagno, all'igiene personale, alla cura della persona, dell'abbigliamento favorendo percorsi orientati allo sviluppo di una maggiore indipendenza dall'assistenza.

Sono tenuti alla partecipazione alle riunioni di équipe mensili ed alle sessioni formative annuali.

Supportano gli utenti nella cura dei rapporti familiari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali sostenibili, accompagnano gli utenti nel servizio trasporto e si dedicano al ripristino e messa in ordine delle postazioni lavorative.

Autista

Il personale impiegato fornirà servizio di trasporto andata e ritorno da casa alla sede del laboratorio e viceversa, con pulmino apposito, agli utenti che non sono in grado di raggiungere la sede dei laboratori in modo autonomo.

Specifiche dei servizi di educativa

Finalità generali dei percorsi educativi.

La finalità generale delle attività dei Laboratori Socio Occupazionali è assicurare lo sviluppo e il sostegno all'autonomia personale in relazione alle condizioni dei soggetti coinvolti, favorendo l'inclusione sociale attraverso percorsi alternativi all'inserimento in strutture protette.

Queste attività si articolano in interventi integrati di tipo socio-educativo volti a:

- a) Sostenere e integrare il compito della famiglia nell'educazione, nello sviluppo dell'autonomia sociale e nella formazione della personalità della persona con disabilità;
- b) Migliorare la qualità della vita della persona con disabilità e favorirne l'integrazione sociale anche attraverso lo sviluppo di relazioni positive;
- c) Realizzare percorsi educativi finalizzati al mantenimento e allo sviluppo di competenze inerenti all'autonomia personale, lavorativa e sociale, limitando la dipendenza, contrastando i processi involutivi e prevenendo il ricorso a strutture residenziali;
- d) Fornire strumenti per l'apprendimento di abilità pratiche, relazionali e comunicative.

La stesura del Piano di Intervento Personalizzato (P.I.P.)

Il Piano di Intervento Personalizzato (P.I.P.) indica le finalità generali e gli obiettivi specifici del programma dei laboratori. Le principali caratteristiche formali del P.I.P. sono:

- È individuale;
- La stesura del progetto coinvolge tutti i membri dell'équipe di lavoro;
- Coinvolge gli utenti, i familiari e/o tutori o amministratori di sostegno;
- Ha come scopo il potenziamento delle abilità di base, delle capacità occupazionali ed espressive, adattive e relazionali dell'utente;
- Gli esiti sono valutabili con modalità criteriali, articolati in riferimento a specifici obiettivi;
- Prevede verifiche intermedie, definite in base all'andamento del progetto stesso;
- Ha una durata definita, articolata su 36 mesi.

In ogni P.I.P. dovranno essere specificate e motivate la durata della frequenza ai laboratori, descrivendo dettagliatamente gli obiettivi da perseguire e le modalità per raggiungerli. I giorni di frequenza previsti nel P.I.P. sono modificabili previo accordo e valutazione della funzionalità.

Offerta Educativa

La realizzazione dei laboratori si pone l'obiettivo di assicurare lo sviluppo ed il sostegno all'autonomia personale e di favorirne l'inclusione sociale.

In particolare i laboratori mirano a:

- a) migliorare la qualità della vita della persona con disabilità e favorirne l'integrazione sociale anche attraverso lo sviluppo di relazioni positive.

- b) realizzare percorsi educativi che risultano finalizzati al mantenimento e, ove possibile allo sviluppo di competenze inerenti all'autonomia personale, lavorativa e sociale, contrastare i processi involutivi e prevenire il ricorso a strutture residenziali;
- c) fornire strumenti per l'apprendimento di abilità sia pratiche che di relazione e comunicazione;
- d) sostenere ed integrare il compito della famiglia nello sviluppo dell'autonomia sociale;
- e) favorire, ove possibile, modalità di inserimento lavorativo.

Pianificazione giornaliera offerta dai Laboratori Socio Occupazionali

Di seguito un esempio di giornata tipo:

9:30 - 9:45: Gli utenti arrivano progressivamente ai laboratori, accompagnati dal servizio di trasporto, autonomamente con mezzi pubblici e/o privati o dalle famiglie. All'arrivo, ogni utente registra la propria presenza su un foglio firma, mentre l'educatore compila progressivamente l'elenco generale dei partecipanti e le presenze nelle specifiche attività programmate.

9:45 - 11:30: Attività dei laboratori.

11:30 – 11:50: Pausa e merenda, momento di socializzazione tra pari. L'equipe è presente principalmente come osservatore e interviene solo in caso di difficoltà degli utenti o situazioni relazionali critiche.

11:50 – 13:15: Ripresa delle attività dei laboratori.

13:15 - 13:30: Sistemazione delle postazioni e chiusura dei laboratori.

13:30 - 15:00: Servizio di trasporto utenti.

Durante la giornata, ogni educatore riporta nelle consegne individuali osservazioni riferite al singolo utente, compila il diario delle attività con annotazioni relative all'andamento dell'iniziativa educativa, redige il modulo delle presenze alle attività di gruppo riportando la partecipazione degli utenti alle attività proposte e, nel modulo delle consegne organizzative, annota comunicazioni significative per l'equipe.

Attività educativa

Le attività di laboratorio costituiscono gli ambiti elettivi all'interno dei quali vengono perseguiti gli obiettivi elaborati nei piani di intervento personalizzati.

Le attività riguardano le seguenti aree d'intervento:

Area occupazionale che si esplica attraverso attività laboratoriali all'interno delle quali gli utenti sperimentano e acquisiscono capacità manuali e la sequenza dei processi lavorativi. L'organizzazione delle attività prevede la suddivisione in gruppi, in modo tale da garantire lo spazio e il supporto indispensabili ai bisogni di ciascun utente, e la creazione di gruppi che favoriscono apprendimento, esperienze adeguate e acquisizione di competenze e capacità.

Area espressiva è caratterizzata dalla presa di coscienza da parte degli utenti della propria emotività, dalla scoperta delle emozioni altrui e dagli effetti che producono sul singolo utente. Le attività proposte in quest'area prevedono esercizi sull'espressività corporea, training, improvvisazioni, letture, etc. attraverso le quali i partecipanti avranno la possibilità di scambiarsi esperienze ed emozioni, migliorando le proprie capacità comunicative.

Area del sostegno alla famiglia si esplica attraverso attività che favoriscono il confronto tra l'equipe e i familiari e/o amministratori di sostegno o tutori degli utenti con l'obiettivo di favorire la cono-

scenza del contesto familiare, delle richieste, e delle relative aspettative al fine di valutare in modo più efficace le modalità dell'intervento.

Servizio trasporto

L'organizzazione e gestione del trasporto andata ritorno dal luogo di residenza ai laboratori e viceversa, è attiva esclusivamente per gli utenti non in grado di raggiungere la sede dei laboratori in modo autonomo. Il servizio può anche essere autorizzato per un periodo limitato di tempo per poter garantire all'utente l'attivazione di risorse personali e familiari propedeutiche al miglioramento progressivo delle autonomie.

La cartella socio-educativa

Tutte le informazioni relative all'anamnesi ed al percorso educativo di ogni utente sono contenute nelle cartelle personali.

Ogni cartella contiene i documenti indicati di seguito.

- Copie dei documenti di riconoscimento dell'utente.
- Copia della più recente documentazione che certifica l'invalidità civile.
- Copia nomina del tutore legale e patrimoniale.
- Scheda anamnestica.
- P.I.P. in corso e verifiche precedenti.
- Scheda accordi con utente.
- Autorizzazioni.
- Consegne individuali.
- Verbali.
- Schede Socio Sanitarie.
- Relazioni da/per servizi.

Documentazione formale a favore del passaggio di informazioni.

Gli operatori partecipano al passaggio continuo di informazioni e degli ambiti di elaborazione progettuale facendo riferimento a procedure formali ed ai diversi momenti di riunione indicati di seguito.

1. *Diario individuale*, attraverso il quale l'educatore annota le informazioni riferite ad episodi rilevanti sul piano educativo e che possono essere utili per approfondire e comprendere il percorso di accompagnamento di ogni singolo utente.
2. *La consegna organizzativa*, che viene compilata giornalmente dagli educatori e/o operatori con mansioni educative, riporta informazioni quotidiane circa lo svolgimento del servizio che ritiene importanti per l'equipe.
3. *Il diario attività*, compilato quotidianamente dagli educatori e/o operatori con mansioni educative e riporta informazioni quotidiane circa lo svolgimento dell'attività; ovvero la partecipazione degli utenti, i compiti svolti ed ogni indicazione utile riferita all'attività.

Sistema di qualità

Standard di qualità dei servizi erogati.

Il servizio si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli utenti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo dei servizi viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2000 adottato dall'Impresa Sociale.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- standard assistenziali garantiti nella struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge stabiliti dalla Regione Lombardia;
- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua nel Servizio il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra cui segnaliamo il piano di formazione annuale e gli strumenti di verifica e di informazione.

Piano di formazione annuale.

L'Impresa Sociale Anteo organizza periodicamente corsi interni di aggiornamento, formazione e addestramento per tutto il personale in servizio e ne favorisce inoltre la partecipazione a corsi di formazione organizzati da altre Agenzie.

Strumenti di verifica e di informazione.

È prevista la periodica somministrazione di questionari di gradimento e soddisfazione rivolti a utenti, familiari, operatori e volontari. Il Servizio ha scelto di adottare il presente documento come fondamentale strumento di informazione e trasparenza dei servizi resi.

Criteri di tutela

Diritti degli utenti.

I Laboratori Socio Occupazionali tutelano i seguenti diritti:

- **Diritto alla vita:** ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
- **Diritto di cura ed assistenza:** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

- Diritto di prevenzione: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
- Diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
- Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.
- Diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.
- Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
- Diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
- Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.
- Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
- Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche e religiose.

Impegni richiesti agli utenti.

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli utenti, vengono illustrate di seguito alcune regole di comportamento che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun utente deve dunque rispettare.

1. L'utente dovrà tenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e dei diritti degli altri utenti presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale.

2. Si chiede all'utente di avere cura delle proprie cose, conservandole in buono stato; avere rispetto degli arredi e delle attrezzature messe a disposizione.
3. L'utente non può affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali).

La gestione dei dati e tutela della privacy.

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli utenti si è previsto:

- un'informazione completa e l'accordo dell'utente e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzate alla tutela dell'utente.

Finalità del trattamento dei dati.

I dati personali forniti dagli utenti e dai loro familiari vengono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività sanitaria e socio-assistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale finalizzata alla gestione del progetto assistenziale individuale, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'utente;
- elaborazione dei dati per le scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi, 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.

Segnalazioni e Reclami

La Cooperativa garantisce la tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'utente e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso seguenti modalità indicate di seguito.

Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Responsabile del Servizio
- 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 dei Laboratori socio- occupazionali:

Per le segnalazioni indirizzate alla sede centrale. È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale dell'impresa sociale, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- a mezzo posta a ANTEO Impresa Cooperativa Sociale - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Laboratori Socio Occupazionali

Via Adeodato Matricardi 18/a

00149 Roma

Tel.0689532088

E-Mail laboratori.roma@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Dott. Gianluca Vecchio

Coordinatrice Dott.ssa Maria Antonietta Sirianni

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: anteo@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it

La Carta dei Servizi viene emessa a gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione, per la verifica della validità dei contenuti.



ANTEO
IMPRESA SOCIALE