

Carta dei Servizi 2024

Laboratori Socio Occupazionali
Roma

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione: gennaio 2024
Revisione n. 00

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 circa **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**.

Presentazione dell'Impresa Sociale	3
La Carta dei Servizi.....	6
Presentazione del Servizio e Mission.....	7
Presentazione del servizio e destinatari	7
Mission.....	8
Come raggiungere la struttura	10
Orario-giorni di apertura e organizzazione degli spazi.....	12
Domanda e procedura di accesso, accoglienza, dimissioni	13
Requisiti per l'accesso al servizio	13
Iter di inserimento	14
Dimissioni.....	16
Staff operativo	17
Organigramma	17
Attività, ruoli e funzioni degli operatori.....	18
Modello organizzativo e programma delle attività.....	20
Programma delle attività offerte.....	21
Progetti di controllo della qualità.....	22
Obiettivi di miglioramento	23
Principi fondamentali	23
Diritti e doveri degli ospiti	24
Tutela della privacy e gestione dei dati	25
Segnalazioni e Reclami.....	26
Punti salienti dello Statuto Anteo e del Regolamento interno.....	27
Estratto da Statuto	27
Estratto da Regolamento interno.....	28
Dati del soggetto gestore.....	29

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 familiari, 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 del Servizio e Mission

Presentazione del servizio e destinatari

I Laboratori Socio Occupazionali, in convenzione con Roma Capitale, sono rivolti 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.

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 rappresentano un trampolino di lancio verso percorsi di inserimento lavorativo o di reinserimento nel mondo del lavoro.

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

La Mission del Servizio è quella di 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.
- *Migliorare* la qualità della vita della persona, 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.

Gli operatori dei 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 Matricardi n. 18.



Da Termini:

- **Metro B:** Prendere la metro B in direzione Rebibbia e scendere alla fermata **Laurentina**. Da lì, prendere l'autobus **228** in direzione Magliana Vecchia e scendere alla fermata **Stazione Gregorio VII/Matricardi**. Il tragitto dura circa 46 minuti.
- **Autobus:** Prendere l'autobus **H** (Navette Termini-Trastevere) e scendere alla fermata **Trastevere**. Da lì, prendere l'autobus **719** in direzione Ostiense e scendere alla fermata **Stazione Gregorio VII/Matricardi**. Il tragitto dura circa 55 minuti.

Da Tiburtina:

- **Metro B:** Prendere la metro B in direzione Rebibbia e scendere alla fermata **Laurentina**. Da lì, prendere l'autobus **228** in direzione Magliana Vecchia e scendere alla fermata **Stazione Gregorio VII/Matricardi**. Il tragitto dura circa 51 minuti.
- **Autobus:** Prendere l'autobus **40** in direzione Stazione Trastevere e scendere alla fermata **Trastevere**. Da lì, prendere l'autobus **719** in direzione Ostiense e scendere alla fermata **Stazione Gregorio VII/Matricardi**. Il tragitto dura circa 1 ora e 10 minuti.

Da Ostiense:

- **Autobus:** Prendere l'autobus **718** in direzione Piramide/Porta S. Paolo e scendere alla fermata **Stazione Gregorio VII/Matricardi**. Il tragitto dura circa 30 minuti.
- **Tram:** Prendere il tram **8** in direzione Stazione Trastevere e scendere alla fermata **Mastai**. Da lì, prendere l'autobus **719** in direzione Ostiense e scendere alla fermata **Stazione Gregorio VII/Matricardi**. Il tragitto dura circa 40 minuti.

Da Tuscolana:

- **Metro A:** Prendere la metro A in direzione Anagnina e scendere alla fermata **San Giovanni**. Da lì, prendere l'autobus **86** in direzione Stazione Trastevere e scendere alla fermata **Mastai**. Da lì, prendere l'autobus **719** in direzione Ostiense e scendere alla fermata **Stazione Gregorio VII/Matricardi**. Il tragitto dura circa 39 minuti.
- **Autobus:** Prendere l'autobus **87** in direzione Stazione Trastevere e scendere alla fermata **Mastai**. Da lì, prendere l'autobus **719** in direzione Ostiense e scendere alla fermata **Stazione Gregorio VII/Matricardi**. Il tragitto dura circa 50 minuti.

Orario-giorni di apertura e organizzazione degli spazi

I Laboratori Socio Occupazionali sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 e si trovano in una posizione strategica nel cuore dell'XI Municipio di Roma, in locali posti al piano terra di una via commerciale e facilmente raggiungibile.

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

L'ingresso è accessibile e privo di barriere architettoniche.

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

- 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.
- 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.



Domanda e procedura di accesso, accoglienza, dimissioni

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.

Il Servizio accoglie persone provenienti dai Municipi X, XI, XII di Roma. L'ambito territoriale di riferimento è quello dell'ASL Roma 3,

ma possono essere accolti anche utenti provenienti da altri Municipi afferenti alle ASL Roma 1 e 2.

Gli utenti possono accedere ai laboratori 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.

Iter di inserimento

Richiesta scritta: la richiesta può essere presentata al gestore a mezzo posta elettronica o presentandosi direttamente presso la sede dei Laboratori, utilizzando il modulo elaborato dall'Ufficio Dipartimentale. La richiesta può essere effettuata dalla persona interessata, dal familiare o dal tutore.

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.

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.

Stesura del Piano di Intervento Individualizzato (PII): l'Ente Gestore, in accordo con i Servizi Disabili Adulti delle ASL competenti, redigerà il PII. Questo dovrà essere rivalutato annualmente o qualora ci siano modifiche sostanziali rispetto alle condizioni iniziali. Il PII dovrà includere: la valutazione sulla frequenza, gli obiettivi da perseguire e le modalità di raggiungimento degli obiettivi. I giorni di frequenza previsti nel PII 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 PII.

Dimissioni

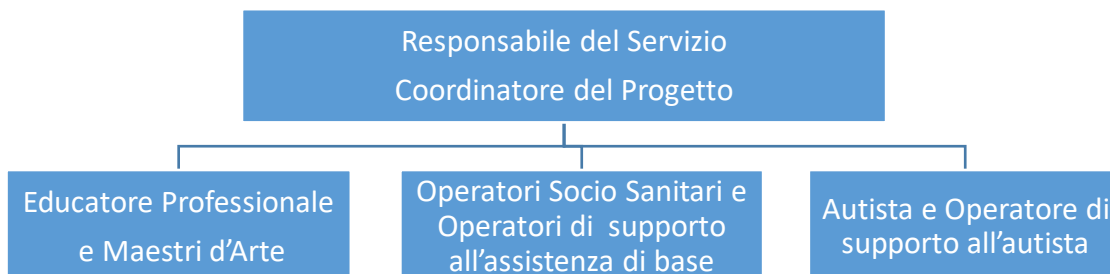
La dimissione dal servizio, da comunicare tempestivamente al Dipartimento Politiche Sociali e Salute – Direzione Servizi alla Persona, può avvenire per i seguenti motivi:

Rinuncia dell'utente

- **Inadeguatezza** del progetto rispetto alle condizioni dell'utente;
- **Valutazione** di opportunità altre di integrazione;
- **Compimento** del 65° 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 PII);
- **Superamento** di 20 giorni di assenza consecutiva non giustificata.

Staff operativo

Organigramma



Attività, ruoli e funzioni degli operatori

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.

Coordinatore del progetto

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 di intervento 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 dei laboratori e ne coordina la realizzazione attuativa.

Supervisiona lo svolgimento delle attività, 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 Invianti.

Mantiene i rapporti con le famiglie e in particolare 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 del personale, 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.

Educatore professionale

Si occupa, insieme alla Coordinatrice, dell'elaborazione e della stesura dei Piani di 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'equipe facente parte.

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 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, il 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.

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.

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

Operatori di supporto all'assistenza 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.

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 e operatore di supporto all'autista durante il trasporto

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.

Modello organizzativo e programma delle attività

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso il nostro Servizio sono:

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale quanto più vicina alle esigenze degli ospiti;
- presenza per ciascun ospite di una cartella personale compilata e costantemente aggiornata dalle differenti figure professionali;
- presenza di un Piano di Intervento Personalizzato (PIP) per ciascun ospite;
- modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività;

- rispetto dei requisiti richiesti dalle normative.

Programma delle attività offerte

Le attività offerte riguardano le seguenti aree di intervento:

Area occupazionale: si esplica attraverso attività laboratoriali all'interno delle quali i partecipanti sperimentano e acquisiscono capacità manuali e la sequenza dei processi lavorativi. La suddivisione in gruppi tiene conto delle singole individualità, sia in riferimento alle disabilità presenti, che all'età dei partecipanti per la creazione di gruppi che favoriscono apprendimento, esperienza adeguata e acquisizione di competenze e capacità.

Nello specifico i laboratori dell'area occupazionale sono:

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

Area espressiva: caratterizzata dalla presa di coscienza della propria emotività, dalla scoperta delle emozioni altrui e dagli effetti che producono sul singolo partecipante. Le attività proposte in questa area prevedono esercizi sull'espressività corporea, training, improvvisazioni, ecc., attraverso le quali i partecipanti avranno la possibilità potranno 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 dei partecipanti, con l'obiettivo di favorire la conoscenza del contesto familiare, delle richieste e aspettative di tale contesto, anche al fine di valutare in modo più efficace le modalità di intervento.

Organizzazione e gestione del servizio di trasporto: dal luogo di residenza ai laboratori e viceversa, esclusivamente per quei partecipanti non in grado di raggiungere la sede dei laboratori in modo autonomo.

L'accesso è subordinato all'indicazione nella scheda di valutazione socio-sanitaria, compilata dai servizi disabili adulti del Distretto competente territorialmente, della necessità del servizio di trasporto.

Esempio di programma delle attività settimanali:

LABORATORIO	LUNEDI	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
	09:00-13:00	09:00-13:00	09:00-13:00	09:00-13:00	09:00-13:00
PASTA FRESCA	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Espressiva
NUOVE TECNOLOGIE	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Espressiva

LABORATORIO	LUNEDI	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
	14:00-18:00	14:00-18:00	14:00-18:00	14:00-18:00	14:00-18:00
RESTAURO ARREDI	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Occupazionale	Area Espressiva	Area Occupazionale

Progetti di controllo della qualità

Il Servizio s'impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti, attraverso questionari rivolti all'ospite, ai familiari e/o tutori/curatori/amministratori di sostegno e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La valutazione del Servizio viene effettuata utilizzando strumenti quali schede di rilevazione, incontri di verifica, supervisioni ed è finalizzata a cogliere il gradimento delle persone ospitate ed il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

Obiettivi di miglioramento

La struttura si propone di migliorare i servizi resi ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e familiari nell'elaborazione del Piano di Intervento Personalizzato;
- la promozione di attività di volontariato;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento.

Principi fondamentali

Eguaglianza: tutti i Servizi erogati da Anteo guardano al “principio di eguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

Imparzialità e continuità: Anteo svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, Anteo s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

Partecipazione: Anteo al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza ed efficacia: l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. Anteo s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche della persona, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza: è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità” (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Diritti e doveri degli ospiti

Il Servizio si impegna affinché agli ospiti vengano riconosciuti i seguenti *diritti*:

1. di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
2. di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
3. di conoscere il nominativo degli operatori che lo supportano durante la vita nel Servizio;

4. di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano tutelati;
5. di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio;
6. di proporre reclami: questi debbono essere sollecitamente esaminati ed alla persona interessata deve esserne tempestivamente comunicato l'esito;
7. di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dal Servizio.

Ogni ospite ha il *dovere* di:

1. occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento, se necessario con l'aiuto del personale;
2. rispettare gli altri utenti del Servizio, così come gli operatori presenti;
3. avere cura degli arredi, degli oggetti e delle attrezzature presenti nel Servizio;
4. partecipare alle attività previste dal proprio PIP.

Tutela della privacy e gestione dei dati

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

- la partecipazione informata dell'ospite e dei familiari al PIP;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Regolamento Europeo 679/2016 - GDPR).

Segnalazioni e Reclami

Il Servizio garantisce agli ospiti ed altre parti interessate la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Quanto ricevuto sarà utilizzato per gestire e risolvere le problematiche eventualmente presenti ed intraprendere azioni volte al miglioramento dei servizi erogati.

La procedura di reclamo prevede le seguenti possibilità:

- rivolgersi di persona o telefonicamente al Responsabile di Servizio/Coordinatore del Progetto;
- indirizzare un messaggio di posta elettronica all'indirizzo del Servizio, riportato nell'ultima pagina di questa Carta dei Servizi;
- compilare la "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso il Servizio, da imbucare nella cassetta appositamente predisposta.

In alternativa, è possibile la segnalazione diretta alla sede centrale, nei seguenti modi:

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

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'Ufficio reclami nel secondo.

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

Punti salienti dello Statuto Anteo e del Regolamento interno

Estratto da Statuto

Art. 4 Scopo: La Cooperativa si propone, con spirito mutualistico e senza fini speculativi, lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi (...).

Art. 5 Oggetto In relazione al proprio scopo la Cooperativa ha per oggetto la gestione stabile o temporanea in conto proprio o per conto di terzi di servizi alla persona (...).

Anteo Impresa Sociale opera nel campo della salute dal 1993. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 150 strutture dislocate sul territorio nazionale: *una* rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano migliaia di professionisti e in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario.

Anteo gestisce strutture residenziali e semiresidenziali, tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per persone anziane, Comunità, Nuclei di Convivenza, Gruppi appartamento, Servizi di Autonomia, Centri Diurni, Servizi Domiciliari e Territoriali per persone anziane, con patologie psichiatriche, con disabilità, con dipendenze, minori ed adulti in difficoltà.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente e in partnership con committenti pubblici e privati, servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria (Health-Care e Long-Term-Care).

Anteo realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione e ad intervenire sul

disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

Denominatore comune è *dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà.*

Estratto da Regolamento interno

Nel Servizio, oltre ai diritti e doveri vigono alcune regole; citiamo le principali:

- 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.
- Si chiede all'utente di avere cura delle proprie cose, conservandole in buono stato; avere rispetto degli arredi e delle attrezzature messe a disposizione.
- L'utente non può affidare al personale in servizio presso il servizio qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali).
- Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy è opportuno che i visitatori siano riconosciuti all'accettazione.

Dati del soggetto gestore

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

P.IVA 01758780025

Codice SDI: SUBM70N

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-mail: anteo@gruppoanteo.it

Pec: anteocooperativa@legalmail.it

www.anteocoop.it

La Carta dei servizi viene riesaminata ogni anno nel mese di gennaio, a garanzia della validità dei contenuti.

