



Carta dei Servizi 2026

**Servizio Semiresidenziale
Riduzione Danno Diurno
DROP IN "PORTE APERTE"**

Rev. 09 - giugno 2026

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	3
INDIRIZZI E RECAPITI.....	4
TIPOLOGIA UTENZA ACCOLTA	5
VALORI E MISSION DEL SERVIZIO.....	6
PRINCIPI FONDAMENTALI	8
OBIETTIVI DEL SERVIZIO.....	8
MODALITÀ DI ACCESSO, PERMANENZA E DIMISSIONE DAL SERVIZIO.....	9
ORGANIGRAMMA DELL'SERVIZIO "PORTE APERTE"	13
ORARI E ATTIVITÀ	16
INFORMAZIONI SULLA SALUTE	16
STANDARD DI QUALITÀ	17
PRIVACY E CRITERI DI TUTELA.....	18
RILEVAZIONE SODDISFAZIONE E RECLAMI.....	19

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
e i Servizi che lavorano in rete con Anteo.

INDIRIZZI E RECAPITI

Servizio Semiresidenziale Riduzione Danno Diurno - Drop In "Porte Aperte"

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

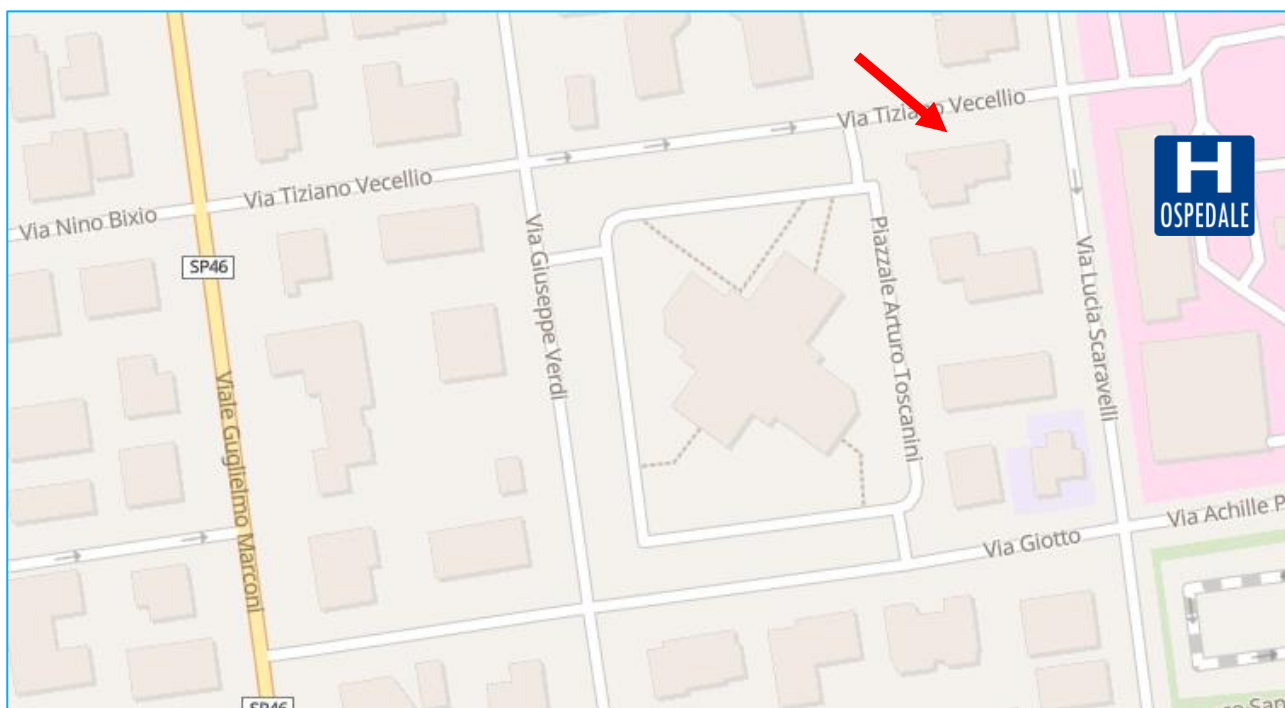
cell. 342.6260039

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 Impresa Cooperativa Sociale

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

Il servizio. si avvale della collaborazione del

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

dislocato sul territorio regionale.

Azienda Sanitaria competente: ASL di Latina

TIPOLOGIA UTENZA ACCOLTA

Il Servizio "Porte Aperte" è classificato SRDD (Servizio Riduzione del Danno Diurno).

È autorizzato per 8 posti complessivi e 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).

Criteri di inclusione

Nel Servizio possono essere accolte persone ambosessi, maggiorenni, con problemi di dipendenza, tossicodipendenti e/o alcolodipendenti, con eventuali problemi di salute, correlati o meno all'uso di sostanze (HIV, HCV, ecc.) e problemi con la giustizia. L'accesso al Servizio è volontario, non coercitivo.

Criteri di esclusione

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

Gestione lista attesa

Non esiste lista di attesa, qualora l'utente non sia iscritto al Ser.D. viene accolto ma inviato al Servizio per le Tossicodipendenze di Latina e provincia, ai fini della presa in carico.

VALORI E MISSION DEL SERVIZIO

Si pone come spazio di accoglienza per soggetti con problemi di dipendenza, tossico-alcolodipendenti esposti a fenomeni di marginalizzazione sociale ed espulsione dal tessuto produttivo della collettività. Offre momenti di ascolto, di supporto, di orientamento e di soddisfacimento dei bisogni primari.

La categoria di utenza accolta presenta di norma domande di aiuto poco strutturate e spesso confusive, ha difficoltà nell'entrare in contatto con i servizi per le dipendenze pubbliche e a mantenere, con questi, rapporti continuativi.

L'obiettivo principale del Servizio è quello di sviluppare un rapporto con tali persone, in modo da affrontare le loro necessità immediate e stimolare una possibile motivazione a prendersi maggiore cura di sé. A tale obiettivo si aggiunge la volontà di implementare interventi strategici trasversali, con un sempre maggiore coinvolgimento di soggetti pubblici e privati, nella prospettiva di costruire una rete allargata che offra, all'individuo in difficoltà, una presa in carico integrata e continuativa.

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 Committenza 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 dipendenze;
- ▶ 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.

Il Servizio diurno "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.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa opera nel rispetto della normativa vigente e s'impegna ad assolvere il debito informativo della Committenza.

L'erogazione delle prestazioni viene effettuata nel rispetto dei seguenti principi.

1. Uguaglianza

Tutti i cittadini accedono ai servizi senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali.

2. Imparzialità

Il servizio viene fornito in modo obiettivo e giusto, trattando tutti gli utenti allo stesso modo.

3. Continuità

I servizi sono garantiti in modo regolare e continuo, evitando interruzioni non giustificate

4. Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto di partecipare e dare il proprio contributo, tramite suggerimenti, reclami o segnalazioni.

5. Efficienza ed efficacia

L'ente organizza i servizi in modo da utilizzare al meglio le risorse (efficienza) e raggiungere gli obiettivi e soddisfare i bisogni degli utenti (efficacia).

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 Dipendenze;

- ▶ sviluppo di capacità atte a 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, altri) al fine di favorire 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.

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.

Progetto Individuale (PI)

Il PI consiste nell'individuazione, in seguito a valutazione multidisciplinare e multidimensionale, dello stato di salute e dei bisogni dell'Utente, di una o più aree di intervento, insieme all'Utente stesso, e la conseguente declinazione degli obiettivi specifici misurabili, nonché delle strategie, le azioni, i tempi di realizzazione, a cura dell'équipe multidisciplinare.

Le linee guida di ogni progetto 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 nel Servizio.

In accordo con i Servizi vengono tracciate linee di intervento con obiettivi specifici; 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;

PRESTAZIONI EROGATE

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 Servizio 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; 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 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 e fornisce consulenza diretta all'Utenza (es.: lettura esito analisi cliniche, informazioni su MST, approfondimenti su patologie acute e croniche, ecc.);
10. **collaborazione costante con la Struttura Complessa SER.D** in merito ai singoli casi e all'organizzazione congiunta/coordinata di iniziative ed eventi;
11. **contatti** continuativi con il Dipartimento di Salute Mentale, con la Struttura Malattie Infettive, il Dipartimento Prevenzione, con la Struttura Dermatologia dell'ASL di Latina;
12. 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;
13. **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;
14. **attività risocializzanti** finalizzate a orientare l'Utente a farsi carico attivamente delle sue eventuali problematiche legali e socioassistenziali;
15. **contatti periodici per verificare opportunità d'interesse, in particolare per percorsi formativi professionalizzanti;**
16. **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;
17. **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;

18. 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;
19. **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;
20. **laboratori manuali e creativi**: sono organizzati in particolare laboratori di giardinaggio e piccole manutenzioni;
21. **discussioni di gruppo su temi**: a partire da spunti legati all'attualità;
22. **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;
23. **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 degli Utenti.

DIMISSIONI

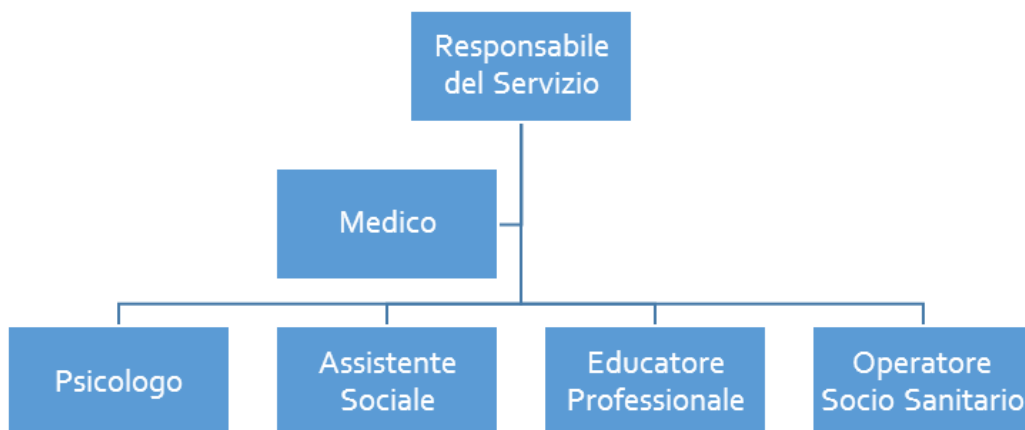
Tranne eventi particolari (decesso, espulsione definitiva o richiesta dell'Utente), non è prevista una dimissione formalizzata.

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 del Servizio. Altri casi di trasgressione alle regole possono venire sanzionati con un periodo di sospensione della frequenza del Servizio, durante il quale 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 DELL'SERVIZIO "PORTE APERTE"



L'équipe multidisciplinare si avvale, a cadenza programmata del supporto di una **Supervisione Clinica**.

Il Servizio 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 (qualità, sicurezza, risorse umane, formazione, ecc.).

Anteo ha definito responsabilità e modalità attuative per l'identificazione delle esigenze formative, sia individuali che di équipe e pianifica, eroga, registra gli interventi formativi, a carattere cogente e tecnico-operativo, verificandone l'efficacia. Il Servizio adatta il proprio Piano formativo agli sviluppi gestionali e normativi.

Strumenti operativi dello staff sono la riunione d'équipe e la supervisione.

II RESPONSABILE

- Predisporre la stesura dei PI ed assume la responsabilità decisionale della loro gestione e verifica all'interno dell'équipe di lavoro.
- Partecipa alle riunioni di gruppo degli utenti.
- Coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (gestisce il personale, il monitoraggio dei bisogni formativi e la formazione).
- Mantiene rapporti costanti con i servizi coinvolti nella gestione dell'utente e la rete territoriale.

- Partecipa ad incontri programmati di confronto con gli altri servizi della rete territoriale per la condivisione degli interventi.
- È responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Integrato (ISO 9001/Qualità, ISO 45001/Salute e Sicurezza, ISO 14001/Ambiente, Pdr 125/Parità di Genere, PAS 24000/Responsabilità Sociale).
- Si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale.
- Si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione del Servizio.

MEDICO

- Partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PI.
- Coordina le attività e gli interventi a carattere sanitario, attraverso un continuo confronto con le varie figure professionali.
- Coordina attività di prevenzione e informazione con gli utenti.
- Mantiene rapporti costanti con i servizi coinvolti nella gestione dell'utente e la rete territoriale.
- Partecipa ad incontri programmati di confronto con gli altri servizi della rete territoriale per la condivisione degli interventi.

PSICOLOGO

- Partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PI.
- Svolge colloqui individuali con gli utenti e conduce con loro gruppi verbali tematici.
- Mantiene rapporti costanti con i servizi coinvolti nella gestione del caso, con le famiglie degli utenti e con la rete territoriale.
- Programma occasioni di confronto (e vi partecipa) con gli altri servizi della rete territoriale, per la condivisione degli interventi.

ASSISTENTE SOCIALE

- Partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PI.
- Sostiene l'orientamento nella struttura.
- Sostiene nello svolgimento delle pratiche burocratiche, in particolare gli utenti stranieri.
- Collabora con il servizio sociale territoriale (ASL, Comune...).
- Sostiene le situazioni di particolare fragilità.
- Fornisce informazioni, su richiesta specifica dell'utente, in merito alle associazioni rappresentative dell'utenza.

- Opera attraverso colloqui personali con l'utente e, se necessario, con i familiari e in stretta collaborazione con l'équipe progettuale e i servizi territoriali.

EDUCATORE

- Partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PI.
- Realizza gli interventi educativi individuali e di gruppo.
- Organizza attività di socializzazione interne e piccoli laboratori occupazionali.
- Supporta gli utenti nella promozione delle abilità personali, nell'ampliamento degli spazi di autonomia e conduce con loro gruppi verbali tematici.
- Mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli utenti.

OPERATORE SOCIO SANITARIO

- Si occupa della cura della persona, in tutti gli aspetti legati all'igiene personale, alla cura dell'abbigliamento, all'assunzione dei pasti, alla cura degli spazi di vita.
- Promuove e supporta la progressiva acquisizione di autonomie in tutti gli aspetti della cura di sé.
- Partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PI.

RIUNIONE D'ÉQUIPE

La riunione di équipe ha di norma cadenza quindicinale ed è condotta dal Responsabile. 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, del gruppo Utenti e dei PI. 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 da uno Psicologo 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.

ORARI E ATTIVITÀ

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

Orario	Attività
Dalle 9.00 alle 9.30	Accoglienza utenti Distribuzione colazione
Dalle 9.30 alle 12.00	Servizio doccia su prenotazione; ogni utente dopo l'utilizzo pulisce il bagno, con supervisione dell'operatore Servizio di lavaggio e asciugatura degli indumenti personali, su prenotazione; l'utente presenza e partecipa, con la supervisione dell'operatore Colloqui di consulenza psicologica Consulenze mediche Servizi di segretariato sociale Attività di laboratorio, ricreative, occupazionali, socializzanti (ad es. pulizia del giardino e spazi comuni, partite a carte, visione di film con successivi commenti/discussioni, gruppi verbali a tema, ecc.) Colloqui di ascolto e di orientamento, interazioni con la rete dei Servizi. Consegna materiale di profilassi.
Dalle 12.00 alle 13.30	Dalle ore 12.00 gli utenti interessati al pasto possono accomodarsi Alle 12.30 il pranzo viene servito; un utente collabora ad apparecchiare i tavoli, con supervisione degli operatori (senza accesso alla cucina) A fine pasto gli ospiti, a rotazione, collaborano al riordino della sala
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.

INFORMAZIONI SULLA SALUTE

Il Servizio garantisce agli utenti la possibilità di avere informazioni chiare e complete sullo stato di salute, sugli interventi assistenziali attraverso le modalità di seguito illustrate.

- Il medico, su richiesta dell'utente espone con parole semplici le conclusioni delle valutazioni effettuate e gli obiettivi previsti; registra sulla cartella clinica, autorizzato dall'utente, quanto rilevato e programmato.

- L'utente può richiedere al medico chiarimenti in relazione a specifiche pratiche terapeutiche o assistenziali da parte degli operatori incaricati.
- L'utente ha diritto a richiedere colloqui al Responsabile del Servizio per informazioni su aspetti organizzativi e strutturali.
- L'utente ha diritto a interrompere la frequenza del Servizio.

Per ottenere copia della documentazione conservata nella Cartella utente, occorre effettuare richiesta agli operatori utilizzando il modulo "Richiesta di documentazione" nel quale è previsto che il documento possa essere ritirato anche da persona diversa dall'utente, purchè munita di delega.

STANDARD DI QUALITÀ

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE	STANDARD/ VALORE ATTESO	STRUMENTI DI VERIFICA
Accoglienza	Semplicità della procedura di ingresso	Consegna del Regolamento	100%	Monitoraggio annuale tramite esito indagine di soddisfazione e reclami ricevuti
	Pulizia ambienti e servizi igienici	N. utenti insoddisfatti /n. totale utenti	< 5%	Monitoraggio annuale tramite esito indagine di soddisfazione e reclami ricevuti
	Comfort interno ai locali del Servizio			
	Cortesie, disponibilità, rispetto privacy			
	Visibilità tesserino riconoscimento	Tesserino sempre esposto	Sì	Supervisione del Responsabile e del Preposto
Monitoraggio	Indagine di soddisfazione periodica	Almeno a cadenza annuale	Sì	Documento di restituzione esito complessivo indagine di soddisfazione
	Somministrazione questionari soddisfazione	N. questionari somministrati/n. utenti in carico nel periodo di somministrazione	= > 80%	
	Rispetto procedura tempi di risposta ai reclami	N. di giorni intercorsi tra recepimento reclamo e risposta	< = 30 gg	Protocollo corrispondenza in/out

Il Servizio adotta un sistema di controllo basato sul monitoraggio degli accessi, la verifica dei progetti individuali, la rilevazione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti all'ospite e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

PRIVACY E CRITERI DI TUTELA

Al fine di garantire una corretta gestione dei dati personali e sensibili, è prevista:

- ▶ la partecipazione informata dell'Utente al progetto individuale, con sottoscrizione del modulo privacy;
- ▶ la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 - GDPR);
- ▶ 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 finalizzati alle prestazioni di servizi, inserimento e aggiornamento nella nostra anagrafe clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- ▶ eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE E RECLAMI

È prevista la periodica somministrazione di **questionari di soddisfazione** rivolti agli utenti e agli operatori.

I risultati dei questionari, compilati in forma anonima, vengono aggregati a cura del Responsabile, presentati e discussi col gruppo di lavoro al fine di individuare eventuali azioni di miglioramento.

Viene elaborato un documento di restituzione degli esiti disponibile agli utenti, ai committenti e a tutte le parti interessate.

Sarà inoltre possibile inviare apprezzamenti e reclami sia al Servizio che alla Sede centrale dell'Ente Gestore, secondo le modalità sotto indicate.

Segnalazione alla Struttura:

- ▶ di persona o telefonicamente al Responsabile del Servizio;
- ▶ mediante mail inviata all'indirizzo del Servizio: bassasoglia.latina@gruppoanteo.it
- ▶ 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 email all'indirizzo anteo@gruppoanteo.it
- ▶ a mezzo posta ordinaria ad Anteo Impresa Cooperativa Sociale, via Piacenza n. 11, 13900 Biella.

Le comunicazioni saranno esaminate nel primo caso dalla Direzione del Servizio, nel secondo caso dalla Direzione di Anteo.

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