Associazione "La Tenda" ETS
Ente ausiliario Regione Lazio
Via del Frantoio n°58 – 00159 Roma
Tel. 06.83976723 – CEL. 342.6131343
P.I. 04198941009 - C.F. 96046050587
E-mail: *amministrazione.latenda@gmail.com* - PEC: *associazionelatenda@pec.it*

CARTA DEI SERVIZI

Associazione La Tenda ETS – Roma

1. Principi Fondamentali

Il funzionamento dell'Associazione e l'erogazione delle prestazioni si basano su criteri inderogabili:

- **Eguaglianza**: i servizi sono accessibili a tutti senza alcuna discriminazione politica, religiosa, di genere o di provenienza.
- **Imparzialità**: i comportamenti verso gli utenti sono guidati da criteri di obiettività, giustizia e rispetto della dignità umana.
- **Continuità**: l'erogazione delle attività riabilitative e assistenziali è regolare, continua e senza interruzioni ingiustificate.
- **Partecipazione**: il cittadino-utente ha diritto a formulare osservazioni, proporre suggerimenti e presentare reclami formali.
- **Efficacia ed efficienza**: l'organizzazione adotta le migliori professionalità disponibili per perseguire l'uso ottimale delle risorse.

2. Identificazione dell'Ente e Contatti

- **Ragione Sociale**: Associazione La Tenda ETS
- **Sede Legale**: Via del Frantoio, 58 – 00159 Roma (RM)
- **Sede Amministrativa**: Via Pio Molajoni, 76 – 00159 Roma (RM)
- **Contatto Telefonico**: +39 06 83976723 / +39 06 40501128
- **Canali E-mail**: amministrazione.latenda@gmail.com
- **Sito Web Ufficiale**: latendaets.it

3. Missione Istituzionale

L'ente persegue la **salvaguardia e la cura della salute**, combattendo ogni forma di esclusione sociale. Interviene attivamente nel trattamento delle **dipendenze patologiche** (tossicodipendenza, alcolismo, gioco d'azzardo), del disagio giovanile e della marginalità urbana.

4. Servizi Erogati e Strutture Operative

Comunità Terapeutica Semiresidenziale

Struttura accreditata con il SSN per il recupero riabilitativo e il reinserimento socio-lavorativo:

Associazione "La Tenda" ETS
Ente ausiliario Regione Lazio
Via del Frantoio n°58 – 00159 Roma
Tel. 06.83976723 – CEL. 342.6131343
P.I. 04198941009 - C.F. 96046050587
E-mail: amministrazione.latenda@gmail.com - PEC: associazionelatenda@pec.it

- **Destinatari**: soggetti con problematiche legate all'uso di sostanze e polidipendenze.
- **Attività**: colloqui psicologici clinici, psicoterapia individuale e di gruppo, laboratori ergoterapici, programmi di reinserimento e supporto alle famiglie.
- **Sede operativa**: Via del Frantoio, 58, Roma.

4. Servizi Erogati

- **Comunità Terapeutica Semiresidenziale per Tossicodipendenti**: Percorso mirato all'autonomia e al distacco dalle sostanze, integrando dinamiche protette e vita sociale/familiare.
- **Unità di Strada Stazione Tiburtina**: Servizio di prossimità diurno, finanziato dalla ASL RM2, per la prevenzione e riduzione del danno. [1, 2]
- **Progetto InEquilibrio**: Iniziativa del *Dipartimento Politiche Antidroga (Presidenza del Consiglio)* focalizzata sull'Intelligenza Emotiva e Climbing Therapy per prevenire la recidiva.
- **Progetto InVerticale**: Attività di riabilitazione psicofisica tramite Climbing Therapy, finanziata dal *Comune di Roma*.
- **Progetto Nautilus**: Interventi di riduzione dei rischi in contesti di divertimento giovanile, finanziati dalla *Regione Lazio*.
- **Progetto OPEN**: Sportelli di ascolto a bassa soglia (San Lorenzo e Tufello) co-gestiti con *Parsec* per conto di *Roma Capitale*.
- **Progetto STRADE COMUNI**: Iniziativa biennale di prossimità urbana, riduzione del danno (RDD) e limitazione dei rischi (LDR) promossa da Roma Capitale.
- **Progetto FUORI GIOCO**: Servizio specialistico di supporto e contrasto al Gioco d'Azzardo Patologico (GAP / Ludopatia), cofinanziato dal Fondo Povertà.
- **Unità di Strada XTC di Latina**: Presidio mobile per la riduzione del danno operativo nel territorio di Latina
- **Progetto InVerticale**: Intervento mirato di riabilitazione psicofisica territoriale tramite la *Climbing Therapy*, sostenuto da *Comune di Roma*

5. Modalità di Accesso ai Servizi

L'ingresso ai percorsi assistenziali strutturati avviene tramite precise procedure formali:

1. **Invito da parte dei Servizi Pubblici**: l'accesso alla Comunità Semiresidenziale richiede la certificazione dello stato di dipendenza e la predisposizione del Piano Terapeutico Individuale (PTI) da parte del **SerD (Servizio Dipendenze)** della ASL di competenza territoriale.
2. **Primo Colloquio di Accoglienza**: appuntamento conoscitivo con l'équipe multiprofessionale dell'associazione per la valutazione di idoneità. Durante la fase di accoglienza viene consegnata copia della presente Carta dei Servizi.
3. **Gratuità**: per le prestazioni sanitarie accreditate con il SSN non è richiesta alcuna quota di compartecipazione economica a carico dell'utente o dei familiari.

Associazione "La Tenda" ETS
Ente ausiliario Regione Lazio
Via del Frantoio n°58 – 00159 Roma
Tel. 06.83976723 – CEL. 342.6131343
P.I. 04198941009 - C.F. 96046050587
E-mail: amministrazione.latenda@gmail.com - PEC: associazionelatenda@pec.it

4. Le unità di strada e gli sportelli hanno un'accessibilità diretta e spontanea senza necessità di invio formale o liste d'attesa.

6. Standard di Qualità e Tutela dell'Utente

L'Associazione La Tenda garantisce monitoraggi periodici per mantenere elevati livelli prestazionali:

- **Personale Qualificato**: l'équipe è composta da Direttore Sanitario, psicologi, educatori professionali, assistenti sociali e peer operator.
- **Copertura Assicurativa**: tutti gli utenti e le attività sono coperti da apposita polizza per la responsabilità civile e infortuni (Polizza GENERALI Assicurazioni).
- **Privacy e Riservatezza**: i dati personali e sensibili sono trattati in conformità al GDPR (Regolamento UE 2016/679).
- **Valutazione della Qualità**: somministrazione annuale di questionari di *Customer Satisfaction* per rilevare il livello di gradimento dei servizi.

7. Segnalazioni e Reclami

Gli utenti o i loro rappresentanti legali possono presentare osservazioni, encomi o reclami formali per iscritto in caso di disservizio o violazione dei principi di questa Carta. Il modulo può essere inviato alla mail dell'amministrazione. L'ente si impegna a fornire una risposta scritta e motivata entro il termine massimo di **30 giorni**.