

# Carta dei Servizi 2024

Gruppo Appartamento Psichiatrico  
GAP di OMEGNA  
S.R.P. 3.2

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)  
[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)  
Facebook Anteo Impresa Sociale

Marzo 2024  
Revisione n° 09

---

## **Presentazione dell'Impresa Sociale**

**Anteo**, costituita a Biella nel 1993, è un'impresa sociale cooperativa di tipo A 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.

---

<b>Indice</b>	<b>pagina</b>
<b>Presentazione dell'Impresa Sociale .....</b>	<b>3</b>
<b>La Carta dei Servizi.....</b>	<b>7</b>
<b>Presentazione del Servizio e Mission .....</b>	<b>7</b>
Presentazione della struttura residenziale e destinatari....	7
Mission.....	8
Come raggiungere la struttura .....	8
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere .....	9
<b>Domanda e procedure di accesso ed accoglienza .....</b>	<b>10</b>
Iter di inserimento.....	10
Documentazione richiesta per l'ingresso .....	11
Ingresso.....	12
Periodo di osservazione.....	12
Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato .....	13
Orari di visita .....	13
Rientri a casa ed uscite .....	14
Ricoveri ospedalieri .....	14
Dimissioni.....	14
Conservazione del posto .....	14
<b>Staff operativo.....</b>	<b>15</b>
Organigramma e impegno orario settimanale .....	15
Attività, ruoli e funzioni degli operatori.....	15
<b>Pianificazione attività di formazione e supervisione .....</b>	<b>19</b>
<b>Modello organizzativo e programma delle attività.....</b>	<b>20</b>
Programma e numero di ore delle attività offerte.....	20
Riunione ospiti .....	22

Giornata Tipo.....	23
Servizi erogati .....	24
Informazioni relative alla retta.....	24
Relazioni con il Territorio.....	25
Modalità di coinvolgimento degli enti locali, delle associazioni di volontari, degli enti del terzo settore e delle reti informali sul territorio nelle attività di tipo riabilitativo e risocializzante.....	25
Modalità operative valorizzanti ed inclusive delle capacità esperienziali negli ospiti e nei familiari .....	26
<b>Progetti di controllo della qualità .....</b>	<b>27</b>
Obiettivi di miglioramento .....	27
<b>Principi fondamentali .....</b>	<b>27</b>
<b>Diritti e doveri degli ospiti.....</b>	<b>29</b>
Tutela della privacy e gestione dei dati .....	30
<b>Contratto di ospitalità e modalità di condivisione .....</b>	<b>30</b>
<b>Segnalazioni e Reclami .....</b>	<b>31</b>
<b>Punti salienti dello Statuto Anteo e del Regolamento interno</b>	<b>32</b>
Estratto da Regolamento interno.....	33
<b>Dati del soggetto gestore .....</b>	<b>34</b>

***Gentile Signora ed Egregio Signore,***

*Le porgiamo il benvenuto nella*

*«GAP di Omegna»*

*Il fascicolo che Le presentiamo costituisce*

*la “Carta dei Servizi” ai sensi della*

*Deliberazione della Giunta Regionale*

*22 dicembre 2021, n. 84-4451*

***L'équipe del Servizio***

## **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 ed i diritti e doveri degli utenti.

La Carta è un patto che si stipula con i **destinatari** del Servizio, cioè le persone che ne fruiscono, i familiari e tutte le parti interessate (operatori, servizi socio assistenziali e sanitari, associazionismo, cittadinanza).

## **Presentazione del Servizio e Mission**

### *Presentazione della struttura residenziale e destinatari*

Il GAP di Omegna è una struttura residenziale psichiatrica (S.R.P.) accreditata per interventi socioriabilitativi avviata nel 2008, che accoglie persone adulte con patologie psichiatriche inviate dal Dipartimento di Salute Mentale dell'ASL del Verbano Cusio Ossola.

La Struttura si rivolge principalmente a persone che abbiano concluso positivamente un pregresso percorso riabilitativo in strutture residenziali psichiatriche maggiormente protette e/o che siano già in possesso di sufficienti capacità di autogestione, con bisogni prevalenti nell'area del supporto e della riabilitazione di mantenimento, nonché nell'area terapeutica specifica.

Offre interventi socio-sanitari, educativi ed assistenziali volti alla promozione del benessere e della qualità della vita, nonché al sostegno delle abilità sociali ed abitative, attraverso percorsi fortemente personalizzati di tipo terapeutico-riabilitativo, mirati al mantenimento ed alla

valorizzazione delle autonomie residue, secondo una tempistica di medio periodo.

### *Mission*

Il Servizio fonda il proprio operato su valori quali il riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva, di ricevere cure, di lavorare.

La metodologia operativa si sviluppa a partire da alcuni concetti fondamentali:

- costruire un rapporto con l'ospite basato sulla contrattualità, in cui ci si impegna reciprocamente al rispetto del PTRP e del Regolamento interno, firmato al momento dell'ingresso e poi rinegoziato, durante la permanenza, secondo una periodicità condivisa;
- prendere in carico globalmente la persona, al fine di garantirle il soddisfacimento dei bisogni assistenziali, riabilitativi e di autonomia;
- integrarsi con la rete sociale ed amicale della persona;
- attivare strategie e modalità d'intervento orientate ad ampliare le opportunità di scambio in termini di risorse e di affetti, coadiuvare la costruzione di un'identità positiva, favorire l'acquisizione di abilità negli atti della vita quotidiana, nonché promuovere la capacità di trasferire le conoscenze acquisite nel contesto sociale.

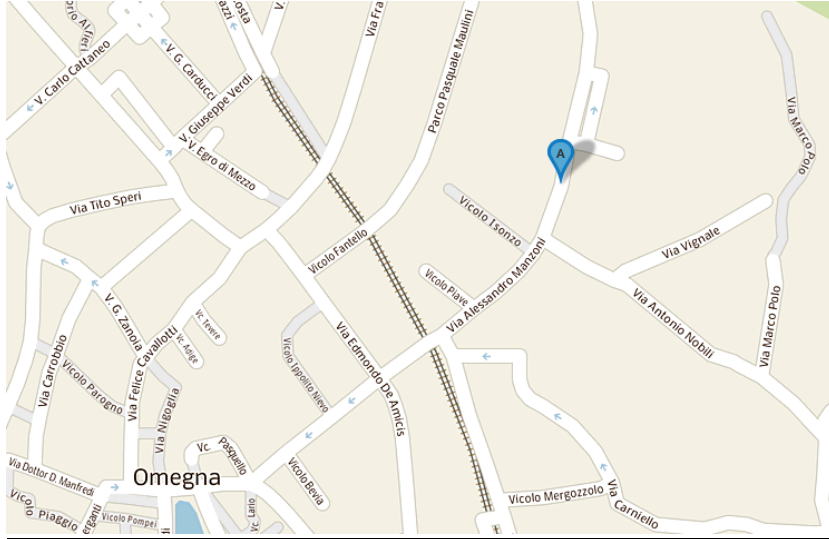
### *Come raggiungere la struttura*

Il Servizio si trova nella zona centrale di Omegna, in Via Alessandro Manzoni, 103.

È raggiungibile, comodamente a piedi, in circa dieci minuti dalla stazione ferroviaria di Omegna e dalla fermata centrale



degli autobus della linea Omegna – Verbania, sita in Piazza Beltrami, seguendo Via De Amicis e poi Via Manzoni verso il quartiere di Madonna del Popolo.



### *Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere*

Il Servizio si colloca in un appartamento al primo piano di un piccolo condominio ed è composto da:

- un soggiorno;
- una sala da pranzo;
- una cucina;
- 5 camere singole;
- un locale ad uso ufficio;
- 4 bagni;
- 3 balconi.



## **Domanda e procedure di accesso ed accoglienza**

### *Iter di inserimento*

L'accesso al Servizio avviene su richiesta del Dipartimento di Salute Mentale (DSM) in base a quanto stabilito nel Progetto Terapeutico Individualizzato (PTI), predisposto dall'équipe del C.S.M. referente. Il medico inviante predispone la richiesta di inserimento corredata da una breve relazione sulla storia clinica dell'utente e la sottopone per approvazione alla Commissione Medica per gli Inserimenti del Dipartimento stesso, che ne valuta la congruità. Tale relazione verrà successivamente presentata in sede di riunione collegiale all'équipe interna del GAP, che si occupa della persona, che, in base a quanto previsto nel PTI

dell'ospite, redige il Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRP). Tale documento definisce il percorso clinico - assistenziale del singolo ospite presso il GAP e rappresenta l'accordo/impegno di cura assunto dalla struttura, dal C.S.M., dal D.S.M. e dall'utente o dal suo rappresentante legale. Esso va ad esplicitare: i servizi erogati e i tempi previsti; gli impegni dell'utente; la modalità di compartecipazione economica al servizio, il consenso informato, la normativa per la gestione dei dati personali.

Prima dell'inserimento vero e proprio è prevista una visita presso la struttura di conoscenza dell'utente ed eventualmente dei familiari, che ne facciano richiesta ed in accordo con il loro congiunto.

Ogni ospite dispone di specifiche figure di riferimento all'interno del Servizio (operatori tutor).

Tempi e modi delle verifiche successive del PTRP, nonché le dimissioni dal Servizio vengono concordati tra l'ospite, la sua famiglia, ove previsto, il medico inviante, Responsabile del PTI, il Case Manager del CSM e l'equipe interna del GAP.

#### *Documentazione richiesta per l'ingresso*

- carta d'identità, codice fiscale, patente di guida (se presente), tesserino sanitario, eventuale certificato di esenzione totale o parziale dalla spesa sanitaria, eventuale attestato di invalidità civile, eventuale nomina di tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- documentazione sanitaria e terapia farmacologica in atto;
- fototessera;
- documentazione per ISEE.

All'ingresso per ogni ospite viene aperta una cartella personale, dove vengono registrati i dati personali, i dati sanitari, il programma individuale, l'andamento e le variazioni del programma, gli interventi effettuati ed altre informazioni significative.

### *Ingresso*

L'ingresso dell'ospite nel Servizio è preceduto da un incontro cui partecipano l'ospite stesso, il Coordinatore del Servizio, il medico psichiatra inviante e gli operatori di eventuali altri servizi coinvolti ed eventualmente i famigliari dell'ospite, in accordo con il proprio congiunto e con l'equipe curante del C.S.M. di riferimento. In questa sede tutti i partecipanti prendono visione del Contratto d'Ingresso, del PTRP, del Regolamento Interno della struttura e del Consenso Informato per la gestione dei dati personali e sensibili e li sottoscrivono.

### *Periodo di osservazione*

Con l'ingresso nel Servizio inizia un periodo di osservazione, di durata non superiore a 2 mesi, definito periodo di *assessment*, durante il quale si raccolgono tutti gli elementi possibili relativi ad abilità e disabilità, risorse e aree problematiche del paziente.

Al termine di tale periodo si svolge un incontro di verifica e di condivisione tra i soggetti che hanno sottoscritto il PTRP.

Nel corso dell'incontro, proprio in relazione alla nuova valutazione, può essere ridefinito il PTRP e si identificano gli obiettivi da raggiungere con l'inserimento nel Servizio. Tale definizione deve essere condivisa ed approvata da tutte le parti.

### *Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato*

Il PTRP è lo strumento principale di lavoro all'interno del Servizio.

Permette la definizione di obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell'ospite.

Coinvolge tutti gli interlocutori significativi per l'ospite e le differenti professionalità dell'ambito sanitario e sociale. Permette di realizzare un percorso riabilitativo integrato, capace di valorizzare le risorse personali e la rete sociale della persona.

Le sue caratteristiche principali sono:

- è individuale;
- ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi;
- ha come scopo il potenziamento delle abilità relazionali e funzionali dell'ospite;
- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, di norma semestrali, ma comunque definibili in base all'andamento del progetto stesso, che permettono di modulare l'intervento in base ai risultati raggiunti ed a eventuali nuove esigenze.

### *Orari di visita*

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire durante tutta la giornata. È richiesto che i visitatori avvertano il personale in turno, per essere certi che l'ospite interessato si trovi in Struttura al momento della visita. In orario pasti si cerca di preservare la convivialità del gruppo ospiti.

### *Rientri a casa ed uscite*

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici sono definiti secondo quanto previsto dal PTI e dal PTRP.

### *Ricoveri ospedalieri*

In caso di ricovero ospedaliero, in assenza di familiari o tutori/curatori o amministratori di sostegno, la struttura garantisce:

- il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni a carattere clinico;
- i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.

### *Dimissioni*

Le dimissioni degli ospiti avvengono in conformità a quanto previsto dal PTRP.

### *Conservazione del posto*

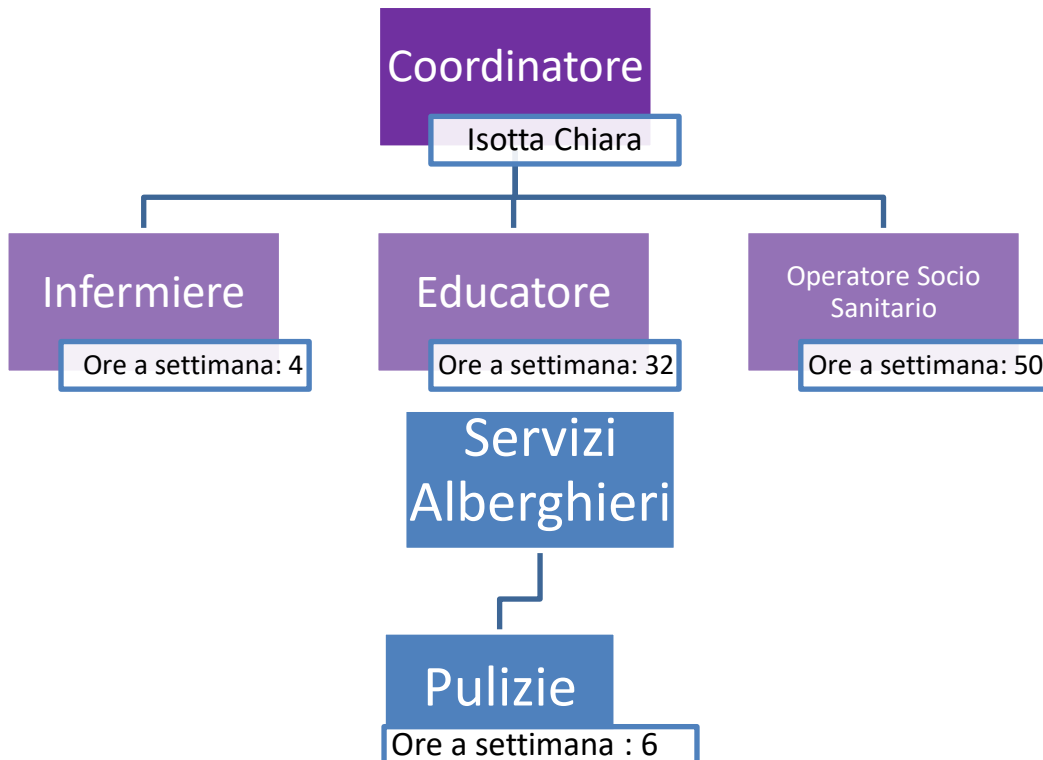
In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto, tranne diversa indicazione dell'ente inviante.

Decorsi i 30 giorni di assenza, l'ospite si considera dimesso d'ufficio, salvo deroghe autorizzate preventivamente dal DSM.

## Staff operativo

### *Organigramma e impegno orario settimanale*

La Struttura offre servizi in regime residenziale per 12 ore giornaliere, per l'intera settimana e per tutto l'anno.



### *Attività, ruoli e funzioni degli operatori*

#### COORDINATORE

- partecipa alla stesura dei PTRP ed assume la responsabilità decisionale della loro gestione e verifica all'interno dell'équipe di lavoro;
- coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (gestisce il personale, il monitoraggio dei bisogni formativi e la formazione);
- mantiene rapporti costanti con: il Centro di Salute Mentale, i servizi coinvolti nella gestione dell'ospite,

le famiglie e/o i tutori/curatori/amministratori di sostegno, le associazioni di volontariato, il vicinato, la rete territoriale;

- partecipa ad incontri programmati di confronto con gli altri servizi della rete territoriale (riabilitazione lavorativa, centro diurno ed alloggi) per la condivisione degli interventi su ognuno dei tre assi riabilitativi principali (casa, lavoro, socialità);
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Integrato (ISO 9001/Qualità, ISO 45001/Salute e Sicurezza, ISO 14001/Ambiente).
- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale e spese degli ospiti;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- partecipa in base alla turnazione prevista alle "riunioni comunitarie quindicinali" in cui si affrontano tutti i temi della vita nella Struttura;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione del Servizio;
- svolge funzione di Preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.

#### EDUCATORE

- realizza gli interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PTRP;
- organizza attività interne o esterne dedicate agli ospiti (gite, cene, feste, uscite a tema, ecc.);
- supporta gli ospiti nella promozione delle abilità personali, nell'ampliamento degli spazi di autonomia,



nella cura dei rapporti familiari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali positive;

- partecipa, in base alla turnazione prevista, alle “riunioni comunitarie quindicinali” degli ospiti;
- partecipa agli incontri con il medico referente del progetto dell’ospite;
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute Mentale, con gli eventuali altri servizi coinvolti nei progetti; con i familiari e/o i tutori/curatori/amministratori di sostegno;
- programma le verifiche dei progetti individuali attraverso la condivisione con gli altri Servizi coinvolti;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- partecipa alla stesura e all’aggiornamento dei PTRP per gli ospiti di cui è tutor;
- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli ospiti.

#### INFERMIERE

- si occupa di verificare la corretta assunzione della terapia da parte dell’ospite, del rifornimento dei farmaci e del controllo delle loro scadenze;
- rileva, valuta e comunica alle figure sanitarie di competenza ogni significativo elemento circa le condizioni di salute dell’ospite;
- esegue settimanalmente il controllo dei parametri vitali degli ospiti (la frequenza sarà maggiore ove necessario);
- è addetto ai prelievi ed alle medicazioni;

- aggiorna la scheda della terapia farmacologica in base alle prescrizioni mediche;
- mantiene i contatti con i medici di medicina generale ed il referente clinico, svolgendo un ruolo d'interfaccia tra le figure professionali sanitarie ed educative;
- verifica lo stato delle apparecchiature sanitarie presenti in struttura;
- partecipa inoltre allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP.

#### OPERATORE SOCIO SANITARIO

- si occupa della cura della persona, in tutti gli aspetti di igiene personale, cura dell'abbigliamento, assunzione dei pasti, cura degli spazi di vita;
- supporta gli ospiti nella progressiva acquisizione di autonomie in tutti gli aspetti della cura di sé, dall'igiene personale all'abbigliamento, dall'alimentazione alla cura degli spazi di vita;
- supporta l'ospite nella gestione delle terapie farmacologiche;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP per gli ospiti di cui è tutor;
- partecipa, in base alla turnazione prevista, alle "riunioni comunitarie quindicinali" degli ospiti.

*Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale*

Turni	Operatori	Titolo
M (08.00-14.00)	1	Coordinatore/Infermiere/Educatore/OSS
P (14.00-20.00)	1	Coordinatore/Infermiere/Educatore/OSS
Notte	±	Non Prevista

NOTA: gli orari riportati in tabella sono puramente indicativi, possono subire delle variazioni in base alle esigenze delle persone ospitate e dell'organizzazione del servizio stesso, nel rispetto del minutaggio settimanale previsto per le diverse figure professionali (Infermiere, Educatore e OSS), definite dalla normativa di riferimento (D.G.R. n° 84-4451 del 22/12/2021).

Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti in modo ben visibile all'interno del Servizio.

### **Pianificazione attività di formazione e supervisione**

Anteo Impresa Sociale ha definito responsabilità e modalità attuative per l'identificazione delle esigenze formative, sia individuali che di équipe e pianifica, eroga, registra gli interventi formativi, verificandone l'efficacia. Il Servizio adatta il proprio Piano formativo agli sviluppi gestionali e normativi; tale documento è presente in ogni Servizio.

Tutto il personale è formato, informato ed aggiornato sui rischi e sugli obblighi dei lavoratori in merito a Salute e Sicurezza sul Lavoro (D.lgs. 81/08), nonché sul Regolamento Europeo n. 679/16 sulla tutela dei dati personali (privacy).

Alla Supervisione partecipano il coordinatore, l'infermiere, gli educatori e gli operatori socio sanitari, secondo il calendario programmato con il professionista (psicologo/psicoterapeuta) incaricato. Gli incontri sono finalizzati all'indirizzo ed al sostegno del lavoro d'équipe. La Supervisione aiuta il gruppo ad un andamento più scorrevole e collaborativo, affronta in modalità protetta i momenti di crisi generati dalle difficoltà con gli ospiti, permette di confrontarsi sulla complessità delle relazioni e degli stati di salute presenti.

### **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 Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) per ciascun ospite;
- modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività;
- rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa sull'accreditamento;

### *Programma e numero di ore delle attività offerte*

Le attività programmate all'interno del Servizio hanno lo scopo di aiutare gli ospiti a sviluppare spazi di autonomia nella gestione della propria quotidianità. Questo significa

avere cura del luogo in cui si vive, personalizzarlo, renderlo accogliente, piacevole e vivibile.

Si pone particolare riguardo a tutti gli aspetti della cura personale, con riferimento all'abbigliamento ed all'igiene.

Le attività sono scelte compatibilmente con i bisogni dei singoli ospiti, tenendo in considerazione sia un piano individualizzato sia un piano comune, con l'obiettivo specifico di rendere ciascuno partecipe e attivo nella cura di sé e nella gestione comunitaria.

Riportiamo di seguito l'elenco delle attività che gli ospiti inseriti nel Servizio possono svolgere, sottolineando che tale elenco può essere in ogni momento variato e/o ampliato, a seconda delle capacità e dei differenti livelli di autonomia dei singoli utenti:

- *attività di base della persona*: la cura del corpo e dell'igiene personale, la cura dell'ambiente in cui si vive, la capacità di sbrigare piccole commissioni, imparare a lavare, stirare e cucinare;
- *attività di gruppo, ludiche ed espressive*: possono essere svolte sia all'interno del Servizio sia all'esterno e sono finalizzate a migliorare le capacità relazionali;
- *attività di partecipazione alla vita comunitaria*: rientrano in questa categoria tutte quelle attività che promuovono nell'ospite la capacità di collaborare con gli altri per il raggiungimento di un fine comune o che, più semplicemente, sviluppano la possibilità di condividere spazio e tempo con gli altri ospiti;
- *attività formative e/o lavorative*: sono volte all'acquisizione di specifiche abilità finalizzate al reinserimento lavorativo degli ospiti (la nostra

Struttura collabora con i Referenti per gli Inserimenti Lavorativi dei CSM di riferimento).

Viene inoltre richiesta la partecipazione di ognuno a tutti quei momenti che garantiscono il benessere della vita comunitaria, così come avviene nella consueta vita familiare (ad esempio apparecchiare il tavolo per i pasti, ritirare la biancheria stesa, ecc.).

### *Riunione ospiti*

Una volta ogni quindici giorni è previsto uno spazio di confronto e sostegno per gli ospiti del Servizio. La riunione, a cui partecipa l'operatore presente in turno, ha come fine organizzativo quello di programmare le attività settimanali/mensili e si configura come un momento di ascolto rivolto agli ospiti, in cui si valorizzano gli interventi di tutti i partecipanti e si promuove la capacità di trovare soluzioni ai problemi mediante il confronto, il sostegno reciproco e la condivisione con i vari membri del gruppo.

*Giornata Tipo*

Orario	Attività
8.00 – 9.00	Sveglia in autonomia, igiene personale, colazione
9.00 – 9:30	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore. Distribuzione sigarette e quota giornaliera in base al progetto individuale.
9.30 - 11.30	Riordino della camera da parte di ciascun ospite. Interventi specifici in base a programmazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cura di sé e della casa;</li> <li>- acquisti e spese;</li> <li>- accompagnamenti per visite sanitarie;</li> <li>- accompagnamenti presso ambulatorio del CSM;</li> </ul> Frequenza alle attività riabilitative esterne con trasferimento autonomo o uscita in autonomia. Svolgimento delle attività lavorative.
11.30-14.00	Preparazione del pranzo, con eventuale supporto dell'operatore in base al PTRP, in base alla programmazione dei turni di cucina e del menù settimanale. Pranzo e riordino della sala da pranzo. Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore.
14.00 – 18:00	Interventi specifici in base a programmazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cura di sé e della casa;</li> <li>- acquisti e spese;</li> <li>- accompagnamenti per visite sanitarie;</li> <li>- accompagnamenti presso ambulatorio del CSM;</li> </ul> Frequenza alle attività riabilitative esterne con trasferimento o uscita in autonomia. Svolgimento delle attività lavorative. Frequenza alle attività riabilitative interne (Attività di Cammino, Attività di Orto, ecc.), come da PTRP e da programmazione settimanale.
18:00 – 20:00	Preparazione della cena, con eventuale supporto dell'operatore in base al PTRP, alla programmazione dei turni di cucina e del menù settimanale. Frequenza all'attività riabilitativa interna (Laboratorio di Cucina), come da PTRP e da programmazione settimanale. Cena e riordino della sala da pranzo. Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore.

20.00 – 8.00	Tempo libero serale e/o uscite serali in autonomia (cena, bar, visite ad amici). Preparazione in autonomia per la notte e riposo.
--------------	--

## *Servizi erogati*

### SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA

*Assistenza infermieristica*

*Interventi educativi*

*Assistenza socio-sanitaria e tutelare*

*Servizio di pulizia*

### SERVIZIO DI PULIZIE

Il servizio di pulizie è gestito direttamente dalla cooperativa con personale debitamente formato, che effettua interventi settimanali di pulizia e sanificazione degli spazi, a supporto delle attività svolte quotidianamente dagli ospiti della struttura, supportati dagli operatori ove previsto dal PTRP, in base alla programmazione delle attività della struttura. Mensilmente sono programmati interventi di pulizia a fondo di tutti i locali del Servizio.

### SERVIZI A CARICO DELL'OSPITE

L'ospite o i suoi familiari sono tenuti a versare una quota da utilizzare per le spese personali, mediamente pari a 150 euro mensili (caffè, sigarette e altre spese voluttuarie).

Tutte le spese vengono rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate all'ospite o al familiare/tutore/curatore/amministratore di sostegno.

### *Informazioni relative alla retta*

La retta si compone di una **quota sanitaria** e di una **quota alberghiera**. La quota sanitaria viene corrisposta dal



Dipartimento di Salute Mentale con la compartecipazione di eventuali altri Servizi Sanitari coinvolti.

La quota alberghiera è pari a 54,60 euro giornalieri ed è a carico dell'ospite (con eventuale integrazione da parte dei Servizi Sociali).

Gli importi delle rette sono soggetti a variazioni periodiche in base all'indice ISTAT o per altre ragioni di mercato.

La retta è da corrispondersi mensilmente in via anticipata entro il giorno 5 del mese di competenza, con le modalità previste all'interno del Progetto.

### *Relazioni con il Territorio*

**Servizi pubblici:** Dipartimento di Salute Mentale, Servizi Sociali, Ospedale, Medici di Medicina Generale, Case di Cura, Casa della Salute.

**Privato sociale:** Cooperativa Sociale "Il Sogno".

**Associazioni di Volontariato:** «Pro Senectute»; «Rifugio del Cane».

*Modalità di coinvolgimento degli enti locali, delle associazioni di volontari, degli enti del terzo settore e delle reti informali sul territorio nelle attività di tipo riabilitativo e risocializzante*

I volontari possono essere individuati tra le associazioni presenti nel territorio o tra persone non ancora impegnate nel Servizio, ma sensibili alle problematiche umane e sociali. Ogni volontario deve essere iscritto ad un'associazione che provveda a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle vigenti norme.

La Cooperativa può eventualmente stipulare, ove ne ricorrano le condizioni, con ognuna delle associazioni di

volontariato idonea convenzione, che definisca i termini della collaborazione in atto.

*Modalità operative valorizzanti ed inclusive delle capacità esperienziali negli ospiti e nei familiari*

Gli ospiti del Servizio residenziale sono supportati, affinché ne siano protagonisti, nella creazione e attuazione di “buone pratiche” finalizzate ad intessere ed implementare la propria rete sociale, riabilitativa e relazionale. Sostenuto dai pari e dagli operatori, ogni ospite viene coinvolto attraverso lo svolgimento di incombenze e pratiche domestiche, partecipando alle attività riabilitative, raggiungendo in modo indipendente le località di interesse, dal posto di lavoro agli spazi risocializzanti.

Si tratta di percorsi volti a rivalutare e rafforzare autonomie, competenze e fiducia di ciascuno ed in quest’ottica lavoriamo affinché gli ospiti esperti (inseriti da più tempo) facilitino l’inserimento dei nuovi ingressi, a favore di un buon clima complessivo. La riunione quindicinale degli ospiti costituisce confronto e dialogo tra pari, utile ad acquisire nuove *skills* (abilità) relazionali.

Anche i familiari o altre parti interessate (amministratori di sostegno, tutori, amici), laddove ritenuti significativi per il Progetto Personalizzato, contribuiscono al raggiungimento e consolidamento di questi obiettivi, con una funzione di sostegno e ove possibile col proprio apporto.

### **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 Progetto Terapeutico Riabilitativo 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 dalla cooperativa 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:** la cooperativa 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, la cooperativa Anteo s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

**Partecipazione:** la cooperativa 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. La cooperativa **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 veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori e dagli altri abitanti la casa;
3. di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto e delle esigenze degli altri abitanti la casa;
4. di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
5. di conoscere il nominativo degli operatori che lo supportano durante la vita nella Struttura;
6. di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano tutelati;
7. di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio;
8. di proporre reclami: questi debbono essere sollecitamente esaminati ed alla persona interessata deve esserne tempestivamente comunicato l'esito;
9. di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

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. rifare il letto e riordinare la propria camera tutti i giorni;
3. assumere la terapia farmacologia prescritta dal medico;
4. rispettare gli altri ospiti abitanti nel Servizio, così come gli operatori presenti;
5. partecipare alla gestione delle attività domestiche del Servizio, con il supporto degli operatori quando necessario;
6. avere cura degli arredi, degli oggetti e delle attrezzature presenti nel Servizio;
7. partecipare alle attività risocializzanti e/o di inserimento lavorativo previste dal proprio PTRP;
8. avvertire il personale in turno dell'intenzione di allontanarsi dal Servizio, indicando l'ora di rientro;
9. partecipare alla riunione quindicinale della Struttura.

### *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 programma riabilitativo, con sottoscrizione del PTRP;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Regolamento Europeo 679/2016 - GDPR).

### **Contratto di ospitalità e modalità di condivisione**

All'atto dell'inserimento, ogni ospite viene informato sul previsto percorso di inserimento nella Struttura, sul

funzionamento della Casa, sul regolamento interno, sui propri diritti e doveri, sulle autorizzazioni e consensi (privacy, terapie, altro) che è necessario siano da egli stesso rilasciate. Il documento viene sottoscritto dalle parti.

## **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/Direttore di Struttura;
- indirizzare un messaggio di posta elettronica all'indirizzo della Struttura, riportato nell'ultima pagina di questa Carta dei Servizi;
- compilare la "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la Struttura, 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](mailto: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*

Nella Struttura, oltre ai diritti e doveri vigono alcune regole da rispettare; citiamo le principali:

- è vietato fumare;
- non si possono introdurre e consumare bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- non si può ascoltare ad alto volume televisione, radio, Cd, ecc., nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
- si entra nelle camere da letto degli altri ospiti solo se invitati od espressamente autorizzati dal personale in turno;
- è vietato appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- non si può pernottare all'esterno della Struttura se ciò non è previsto espressamente dal proprio PTRP;

## **Dati del soggetto gestore**

Gruppo Appartamento Psichiatrico – S.R.P. 3.2 –

“GAP di Omegna”

Via Alessandro Manzoni, 103

28887 Omegna (Vb)

Tel. e Fax 0323.866414

E-mail: [psi.omegna@gruppoanteo.it](mailto:psi.omegna@gruppoanteo.it)

Coordinatore del Servizio: Isotta Chiara

## **Anteo Impresa Sociale**

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

P.IVA 01758780025

Codice SDI: SUBM70N

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-mail: [anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

Pec: [anteocooperativa@legalmail.it](mailto:anteocooperativa@legalmail.it)

[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)

*La Carta dei Servizi viene riesaminata ogni anno, nel mese di gennaio, al fine di garantirne l'attendibilità dei contenuti.*



**ANTEO**  
IMPRESA SOCIALE

