

# Carta dei Servizi 2025

Centro d'aggregazione  
Faccenda

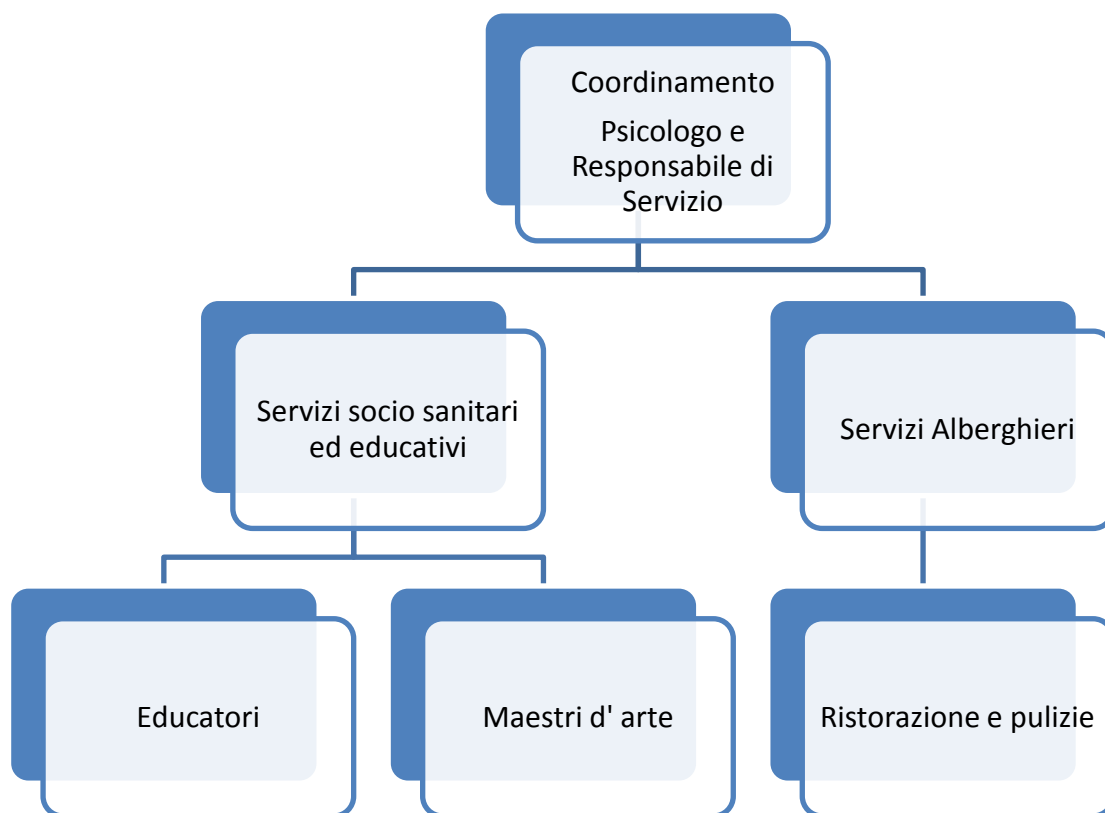
Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione gennaio 2025  
Revisione n° 05

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| La carta dei servizi.....                                         | 6  |
| Presentazione del servizio e mission .....                        | 6  |
| Mission .....                                                     | 7  |
| Come raggiungere la struttura.....                                | 7  |
| Organizzazione degli spazi.....                                   | 8  |
| Domanda di accesso e accoglienza .....                            | 8  |
| Iter di inserimento .....                                         | 8  |
| Periodo di osservazione .....                                     | 10 |
| Progetto Riabilitativo Personalizzato (PTRP) .....                | 10 |
| Staff operativo .....                                             | 11 |
| Organigramma Funzionale Attività ruoli e funzioni degli operatori |    |



|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| .....                                                  | 11 |
| Modello organizzativo e programma delle attività ..... | 13 |

|                                                                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Attività risocializzanti di gruppo .....                                                                                                                                     | 13 |
| Esempio di programma delle attività .....                                                                                                                                    | 14 |
| Sporadicamente, su richiesta dei partecipanti, anche<br>indipendentemente dall'orario di apertura del Centro di<br>Aggregazione, si organizzano cene e uscite sul territorio | 14 |
| Riunione Ospiti .....                                                                                                                                                        | 14 |
| Servizi di base garantiti .....                                                                                                                                              | 14 |
| Servizio alberghiero .....                                                                                                                                                   | 15 |
| Costi .....                                                                                                                                                                  | 15 |
| Relazioni con il Territorio.....                                                                                                                                             | 15 |
| Modalità di coinvolgimento dei volontari .....                                                                                                                               | 16 |
| Progetti di controllo della qualità .....                                                                                                                                    | 16 |
| Obiettivi di miglioramento .....                                                                                                                                             | 16 |
| Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela .....                                                                                                                       | 17 |
| Diritti degli utenti .....                                                                                                                                                   | 17 |
| Doveri degli utenti .....                                                                                                                                                    | 18 |
| Privacy e criteri di tutela.....                                                                                                                                             | 18 |
| Finalità del trattamento dei dati.....                                                                                                                                       | 19 |
| Segnalazioni e Reclami .....                                                                                                                                                 | 19 |

*Gentile Signora ed Egregio Signore,*

*Le porgiamo il benvenuto al Centro di aggregazione*

*Faccenda*

*di Mongrando San Lorenzo*

*Il fascicolo che Le presentiamo costituisce*

*la “Carta dei Servizi”*

*ai sensi della DGR del 28/09/2009 n° 63-12253*

*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 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.

## **Presentazione del servizio e mission**

Nel 1993 la cooperativa Anteo in collaborazione con il DSM dell'ASL di Biella e con l'Associazione di familiari Per Contare di Più ha avviato presso i locali dell'Ex Istituto Faccenda un Centro diurno per utenti psichiatrici.

L'edificio, assegnato dal Pio Istituto Faccenda in concessione gratuita all'associazione Per Contare di Più, è stato destinato fin dalla sua prima ristrutturazione a ospitare un Centro Diurno per persone con problematiche psichiatriche. Nel corso degli anni sono stati effettuati ulteriori lavori di recupero, che con la costruzione di una nuova ala nel 2003 hanno portato la struttura alla sua attuale conformazione.

Il Centro di aggregazione Faccenda intende offrire una varietà di spazi di socializzazione, gestiti congiuntamente con gli utenti e i volontari, dove il ruolo degli operatori vuole essere di supporto, ma sono utenti e familiari a giocare un ruolo di primo piano.

È un luogo in cui ogni individuo può creare relazioni orientate al cambiamento, e il tipo di partecipazione è volto a valorizzare la persona e le sue attitudini, nel rispetto dei tempi e delle esigenze di ognuno.

## *Mission*

L'offerta del servizio è ispirata al riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di progettare la propria giornata e la propria vita, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva, di ricevere cure, di lavorare.

La metodologia operativa si fonda principalmente su:

- ☐ rispetto e aderenza al contratto stipulato con la persona;
- ☐ integrazione con la rete sociale e amicale della persona.

L'obiettivo fondamentale è di offrire un luogo e un tempo nei quali le persone possano esercitare la propria socialità e riscoprirne il piacere, oppure di esprimere ad altri il proprio disagio e le proprie difficoltà.

Obiettivi fondanti:

- ☐ potenziare le autonomie di base, realizzando attività e iniziative per la promozione dei diritti di cittadinanza;
- ☐ promuovere la costruzione e la ricostruzione di relazioni e reti amicali, familiari e sociali;
- ☐ restituire competenze e contrattualità alla persona sofferente di disturbi mentali mediante il potenziamento delle sue abilità residue;
- ☐ ridurre la frequenza e/o l'intensità di comportamenti disfunzionali legati alla patologia psichiatrica.

## *Come raggiungere la struttura*

Il Centro socio-culturale Faccenda è ubicato nel paese di Mongrando, a circa 8 chilometri dal centro di Biella, in un quartiere tranquillo del borgo San Lorenzo. È raggiungibile

facilmente sia in automobile sia con il trasporto pubblico, utilizzando le linee ATAP Biella - Magnano e Biella-Ivrea. Per gli orari si rinvia al sito dell'Azienda Trasporti Automobilistici Pubblici delle province di Biella e Vercelli [www.atap-spa.it](http://www.atap-spa.it)

### *Organizzazione degli spazi*

Il Centro è composto da due nuclei:

#### **Primo nucleo**

- ☐ ampio salone dedicato all'accoglienza degli ospiti, alle attività e al pranzo;
- ☐ locale cucina
- ☐ bagni;
- ☐ spogliatoio.

#### **Secondo nucleo**

- ☐ ampio locale dotato di tutte le attrezzature necessarie a sviluppare e stimolare le capacità creative ed espressive degli ospiti;
- ☐ ufficio utilizzato dagli operatori per i colloqui individuali oltre che per il disbrigo di pratiche burocratiche relative alla struttura e agli utenti, attualmente utilizzato anche come deposito dei materiali.

### **Domanda di accesso e accoglienza**

#### *Iter di inserimento*

Il Centro si rivolge a persone con disagio psichico in carico al Dipartimento di Salute Mentale inviate su richiesta del medico psichiatra referente.

Requisiti necessari per la partecipazione al Centro sono:

- ☐ il possesso di adeguate capacità relazionali;



- ☐ la capacità di partecipare attivamente ad attività di gruppo, sperimentando le proprie abilità e capacità;
- ☐ la capacità di spostarsi autonomamente sul territorio.

Se tali requisiti sono considerati positivamente lo psichiatra di riferimento:

- ☐ prende contatto con lo psicologo responsabile e con il medico del DSM referente per questo servizio;
- ☐ concorda un incontro di presentazione del caso con l'équipe del Centro per definire gli obiettivi da perseguire. A tale incontro sono invitati a partecipare anche gli operatori di altri servizi di riferimento;
- ☐ fissa un primo incontro di conoscenza con l'utente presso il Centro finalizzato a visitare la sede, condividere il programma di inserimento e concordarne i tempi.

Al momento dell'inserimento:

- ☐ viene identificato un operatore di riferimento (tutor) che mantiene i contatti con la famiglia, favorisce le connessioni tra le varie parti della rete socio-sanitaria e si occupa del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) dell'utente;
- ☐ viene presentato ad ogni utente il programma delle attività in corso.

Tempi e modi delle verifiche successive del Progetto, nonché le dimissioni dal Centro vengono concordati tra l'ospite, l'équipe, il medico inviante ed eventuali altri interlocutori significativi.

### *Periodo di osservazione*

Con l'ingresso dell'ospite inizia un periodo di osservazione, di durata non superiore a 30 giorni, definito periodo di *assessment*, durante il quale si raccolgono gli elementi possibili relativi ad abilità e disabilità, risorse e aree problematiche del paziente.

Al termine di questo periodo viene elaborato il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP), in accordo con l'utente e con il medico psichiatra inviante, dove vengono definiti obiettivi, interventi, tempi e durata dell'inserimento.

### *Progetto Riabilitativo Personalizzato (PTRP)*

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) è lo strumento principale di lavoro all'interno del Centro di aggregazione.

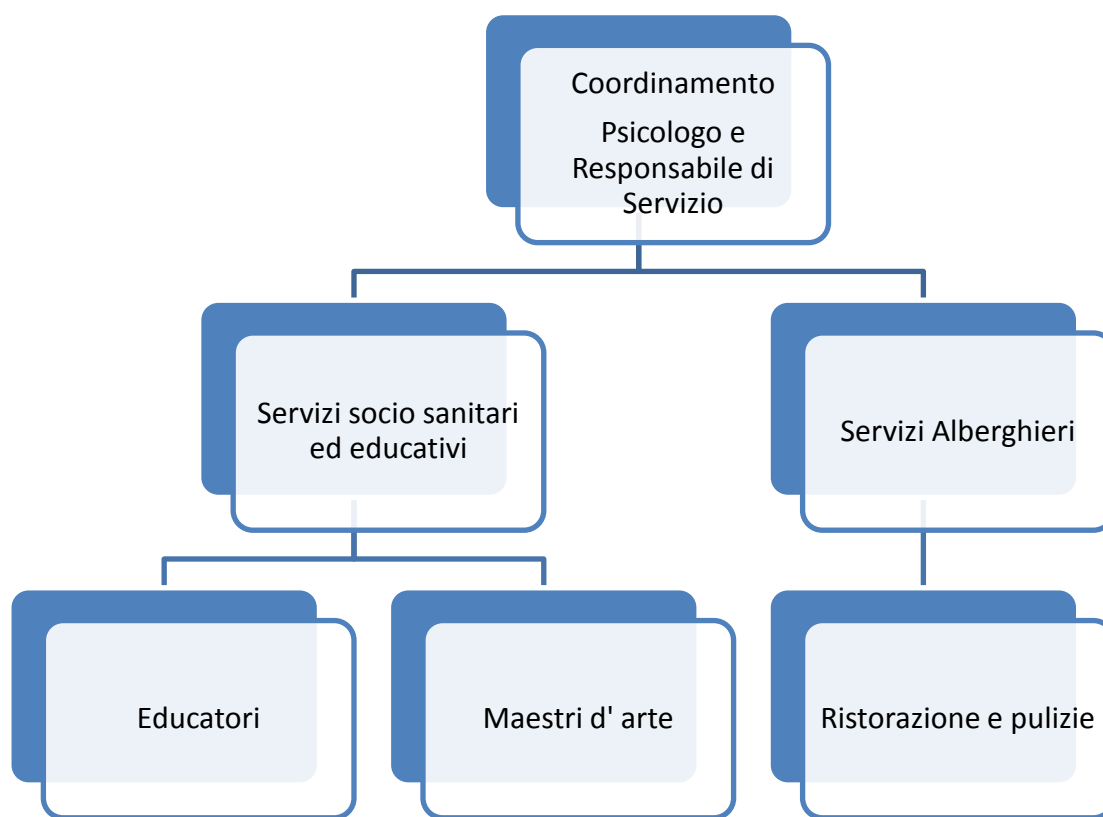
Permette di definire obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell'utente e di realizzare un percorso riabilitativo integrato, capace di valorizzare le risorse personali e la rete sociale della persona.

Le caratteristiche principali del progetto sono:

- ☐ è individuale;
- ☐ ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi;
- ☐ ha come scopo il potenziamento di abilità relazionali e funzionali;
- ☐ ha una durata definita, di norma un anno;
- ☐ prevede verifiche intermedie, di norma semestrali ma definibili in base all'andamento del progetto, che permettono di orientare l'intervento in base ai risultati ottenuti e alle eventuali nuove esigenze via via sopraggiunte.

## Staff operativo

*Organigramma Funzionale Attività ruoli e funzioni degli operatori*



### PSICOLOGO RESPONSABILE

- ☐ partecipa alla stesura dei PTRP ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PTRP all'interno dell'équipe di lavoro;
- ☐ coordina e gestisce l'équipe di lavoro (turni, orari, presenze personale);
- ☐ mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute mentale, con le famiglie degli utenti (informando sull'andamento del progetto e su eventuali variazioni

in itinere), con la rete territoriale, con la Direzione della Cooperativa;

- ☐ monitora la formazione ricevuta e rileva i bisogni formativi dell'equipe;
- ☐ è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.

#### EDUCATORE PROFESSIONALE

- ☐ partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP per gli ospiti di cui è tutor;
- ☐ programma le attività riabilitative psico-sociali;
- ☐ conduce gli interventi educativi individuali e di gruppo;
- ☐ mantiene rapporti con i familiari (attraverso le visite domiciliari e i contatti telefonici), con i Servizi del territorio e con la rete del volontariato.
- ☐ supporta l'ospite nella gestione delle terapie farmacologiche;
- ☐ partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP.

#### MAESTRO D'ARTE

Si tratta di un professionista che, in affiancamento agli educatori, si occupa della programmazione e della realizzazione di attività e laboratori in cui è richiesta una competenza specifica (come teatro, musica, pittura, attività sportive).

I Maestri d'Arte si avvalgono della collaborazione di personale volontario che, in maniera mirata e in base alle specifiche abilità possedute, collabora con gli operatori impegnati nelle attività di riabilitazione psicosociale.

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

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00.

In tutti gli orari di apertura è presente un educatore e/o un Maestro d'arte. Gli orari di presenza in struttura del personale sono esposti nella bacheca all'ingresso del servizio.

### **Modello organizzativo e programma delle attività**

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso il Centro socio-culturale sono:

- ☐ organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle esigenze degli utenti;
- ☐ presenza per ciascun utente di un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) costantemente aggiornato;
- ☐ modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- ☐ presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività;

#### *Attività risocializzanti di gruppo*

Le attività risocializzanti di gruppo hanno come obiettivo la costruzione e la ricostruzione di relazioni e reti amicali, familiari e sociali, e lo sviluppo di abilità e di competenze sociali.

*Esempio di programma delle attività*

| <b>Giorno</b> | <b>9.00 – 12.00</b>                                   | <b>12.00 – 13.00</b> | <b>13.30 – 15.00</b>           |
|---------------|-------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| LU            | Cont-mi (lettura condivisa e commento)                | Pranzo               | Riordino, telegiornale, saluti |
| MA            | Move (laboratorio di motricità)                       | Pranzo               | Riordino, telegiornale, saluti |
| ME            | Semi (laboratorio di orto)                            | Pranzo               | Riordino, telegiornale, saluti |
| GI            | Fili (laboratorio di creatività artistica)            | Pranzo               | Riordino, telegiornale, saluti |
| VE            | Deckescape(laboratorio di giochi logici e di società) | Pranzo               | Riordino, telegiornale, saluti |

Sporadicamente, su richiesta dei partecipanti, anche indipendentemente dall'orario di apertura del Centro di Aggregazione, si organizzano cene e uscite sul territorio

*Riunione Ospiti*

Regolarmente si tiene una riunione a cui sono invitati tutti gli iscritti. La riunione è condotta dall'operatore e ha come scopo quello di programmare le attività specifiche della settimana; è un momento di ascolto rivolto agli utenti, 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 gli altri membri del gruppo.

*Servizi di base garantiti*

I servizi offerti dal Centro sono: interventi educativi e servizio alberghiero.

### *Servizio alberghiero*

Il servizio di ristorazione è affidato ad una ditta esterna.

I pasti sono cucinati secondo un menù approvato dall'Ufficio di Igiene e Nutrizione dell'ASL che prevede la scelta di cibi freschi, frutta e verdura di stagione, tutti cucinati in modo tale da assicurarne la massima digeribilità. Nel caso in cui l'utente debba seguire **diete specifiche** legate a problemi di natura alimentare o a particolari condizioni di salute, il menu viene personalizzato su indicazione e prescrizione del medico o del dietologo.

### *Costi*

Tutti i costi vengono sostenuti dal Dipartimento di Salute mentale della ASL di Biella.

### *Relazioni con il Territorio*

Il Centro opera come servizio aperto, fortemente integrato con il territorio. Ricerca attivamente contatti e collaborazioni non solo con i servizi sanitari e sociali ma anche con le reti informali della socialità, con il mondo dell'associazionismo e con il privato sociale:

**Servizi ed enti pubblici:** Dipartimento di salute mentale, Servizi sociali, medici di base, Provincia di Biella, Comune di Mongrando; Biblioteca comunale di Mongrando, Fondo Edo Tempia;

**Privato sociale:** Cooperativa Sociale Orso blu, Unione italiana Sport per Tutti (UISP), Associazione sportiva Dynamic, Associazione sportiva Greentime, Circolo ARCI di Mongrando San Lorenzo, Associazione sportiva Libertas Junior;

**Associazioni di Volontariato:** Associazione famigliari Per contare di più, Associazione utenti Diritti e Doveri, Centro

Servizi Volontariato (CSV), Caritas, Parrocchia di Santo Stefano, Parrocchia La Speranza, Movimento Cittadinanzattiva, Associazione ALVEARE, Associazione l'Aquilone.

### *Modalità di coinvolgimento dei volontari*

I volontari che intendono operare presso il Centro aderiscono alle associazioni di volontariato del territorio.

Chi è interessato a fare del volontariato deve rivolgersi direttamente presso il Centro, che si occuperà di mettere la persona interessata in contatto con un'associazione.

La Cooperativa ha stipulato con ognuna delle associazioni di volontariato con cui collabora un'apposita convenzione

## **Progetti di controllo della qualità**

Il servizio si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti agli utenti e ai familiari e/o tutori 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 dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

### *Obiettivi di miglioramento*

Il servizio si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- ☐ il maggior coinvolgimento possibile di utenti e familiari nell'elaborazione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato;
- ☐ accompagnamento degli utenti alla fruizione autonoma di attività del territorio;



- ☐ sviluppo dell'offerta nell'area pre-lavorativa e collaborazioni con associazioni presenti sul territorio biellese;
- ☐ sviluppo di progetti con l'associazione dei famigliari "Per contare di più" e promozione di attività di volontariato;
- ☐ revisione annuale del Regolamento Interno previo confronto e approvazione da parte dei partecipanti;
- ☐ attivazione di un comitato interno composto da un rappresentante degli ospiti, uno dei famigliari e uno degli operatori, che si ponga come rappresentativo strumento di raccolta e mediazione rispetto alle varie tematiche organizzative e relazionali che possono emergere nella quotidianità

## **Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela**

### *Diritti degli utenti*

Il Centro diurno di Biella si impegna affinché agli utenti vengano riconosciuti i seguenti diritti previsti dalla Costituzione.

- ☐ diritto di cittadinanza;
- ☐ diritto di pensiero;
- ☐ diritto di protezione;
- ☐ diritto di parola e di ascolto;
- ☐ diritto all'autonomia;
- ☐ diritto di cura ed assistenza;
- ☐ diritto di partecipazione;
- ☐ diritto di critica;
- ☐ diritto di riservatezza;

- ☐ diritto di libera espressione;
- ☐ diritto di informazione;
- ☐ diritto di prevenzione;

### *Doveri degli utenti*

Gli utenti che accedono al Centro diurno si impegnano a:

- ☐ partecipare alle attività esterne ed interne al Centro diurno previste dal Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato;
- ☐ occuparsi della cura di sé (igiene, abbigliamento), così come proposto dagli operatori;
- ☐ rispettare gli altri utenti e gli operatori, rivolgendosi loro in modo corretto ed evitando aggressioni verbali e/o fisiche.

All'interno del Centro diurno è vietato:

- ☐ fumare;
- ☐ introdurre bevande alcoliche e/o sostanze stupefacenti;
- ☐ danneggiare volontariamente gli arredi o le attrezzature;
- ☐ appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone.

### *Privacy e criteri di tutela*

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

- ☐ la partecipazione informata dell'ospite e dei suoi familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PTRP;

- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzati alla tutela dell'ospite.

### *Finalità del trattamento dei dati*

I dati sono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività terapeutico-riabilitativa socio-assistenziale e sanitaria ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzato alla gestione del progetto riabilitativo individualizzato, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite;
- elaborazione dei dati per la redazione delle scritture contabili obbligatorie, dei documenti fiscali e amministrativi riguardanti cessioni di beni, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza

### *Segnalazioni e Reclami*

Il Centro Diurno garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite

e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

Segnalazione alla struttura:

- ☐ di persona o telefonicamente all'operatore del centro
- ☐ mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- ☐ mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

E' altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

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

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione 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.

Centro di Aggregazione Faccenda

Mongrando - frazione S. Lorenzo

Via Vittorio Veneto 95 13888

Mongrando (Bi)

tel. 015.667823

E-Mail: [faccenda@gruppoanteo.it](mailto:faccenda@gruppoanteo.it)

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Marzia Girardello

Anteo Impresa Sociale

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

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

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

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



**ANTEO**  
IMPRESA SOCIALE