

Carta
dei Servizi
2025
C.R.A.P.
“Nuova Dimensione”

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione: gennaio 2025
Revisione n. 05

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una **impresa cooperativa sociale** di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dall'assistenza a lungo termine (Long Term Care);

Anteo, attraverso una forza lavoro di oltre 2000 **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;

1.	La carta dei servizi.....	7
2.	Presentazione del Servizio.....	7
2.1	Presentazione della struttura e destinatari	7
3.	Mission	8
4.	Come raggiungere la struttura.....	9
4.1	Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere 10	
4.1	Ricezione della richiesta di inserimento e valutazione dell'idoneità.....	11
4.2	Valutazione in équipe.....	11
4.3	La stipula del contratto di inserimento	12
4.4	Periodo di osservazione	12
4.5	Documentazione richiesta per l'ingresso	13
4.6	Orari di visita	13
4.7	Rientri a casa e uscite.....	14
4.8	Ricoveri ospedalieri	14
4.9	Dimissioni	14
4.10	Conservazione del posto	15
5.	Staff operativo	16
5.1	Organigramma funzionale.....	16
5.2	Modello organizzativo e programma delle attività	16
5.3	Programma delle attività	17
5.4	Riunione ospiti	18
5.5	Giornata Tipo.....	19
5.6	Relazioni con il territorio.....	20

L'equipe di comunità promuove e incentiva le collaborazioni con le realtà associative del territorio (quali A.P.S., O.d.V., parrocchie, strutture e impianti sportivi, associazioni ludico-ricreative) al fine di offrire agli utenti spazi e momenti di socializzazione e integrazione all'esterno della Comunità. 20

Vengono programmati, altresì, momenti di informazione, sensibilizzazione e orientamento nei confronti dell'opinione pubblica relativamente ai campi di intervento specifici. 20

5.7 Servizi Offerti..... 21

5.8 Informazioni relative alla retta.....22

5.9 Progetti di controllo della qualità22

6. Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela.....22

6.1 Diritti degli ospiti.....22

6.2 Doveri degli ospiti23

6.3 Privacy e criteri di tutela..... 24

6.4 Segnalazioni e Reclami 24

*Gentile Signora ed Egregio Signore,
Le porgiamo il benvenuto nella Comunità Riabilitativa
Assistenziale Psichiatrica “Nuova Dimensione”
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la “Carta dei Servizi”*

L'équipe del Servizio

1. 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 con il circuito residenziale.

2. Presentazione del Servizio

2.1 Presentazione della struttura e destinatari

La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica “Nuova Dimensione”, consta di 14 posti letto ai sensi del Regolamento Regionale del 13/01/2005, n°3 .

Accoglie persone adulte con gravi patologie psichiatriche inviate dal Dipartimento di Salute Mentale dell’ASL di Foggia oppure provenienti da altre ASL regionali o fuori regione.

Realizza percorsi personalizzati di tipo terapeutico-riabilitativo, mirati al recupero e alla promozione delle autonomie e delle abilità di base, secondo una tempistica di medio-lungo periodo.

Mette a disposizione degli ospiti prestazioni integrate di tipo socio-educativo e assistenziale, realizzate da un’équipe multiprofessionale che coniuga gli aspetti riabilitativi, a partire dalle abilità e dalle capacità personali, con interventi di sostegno delle disabilità specifiche.

3. Mission

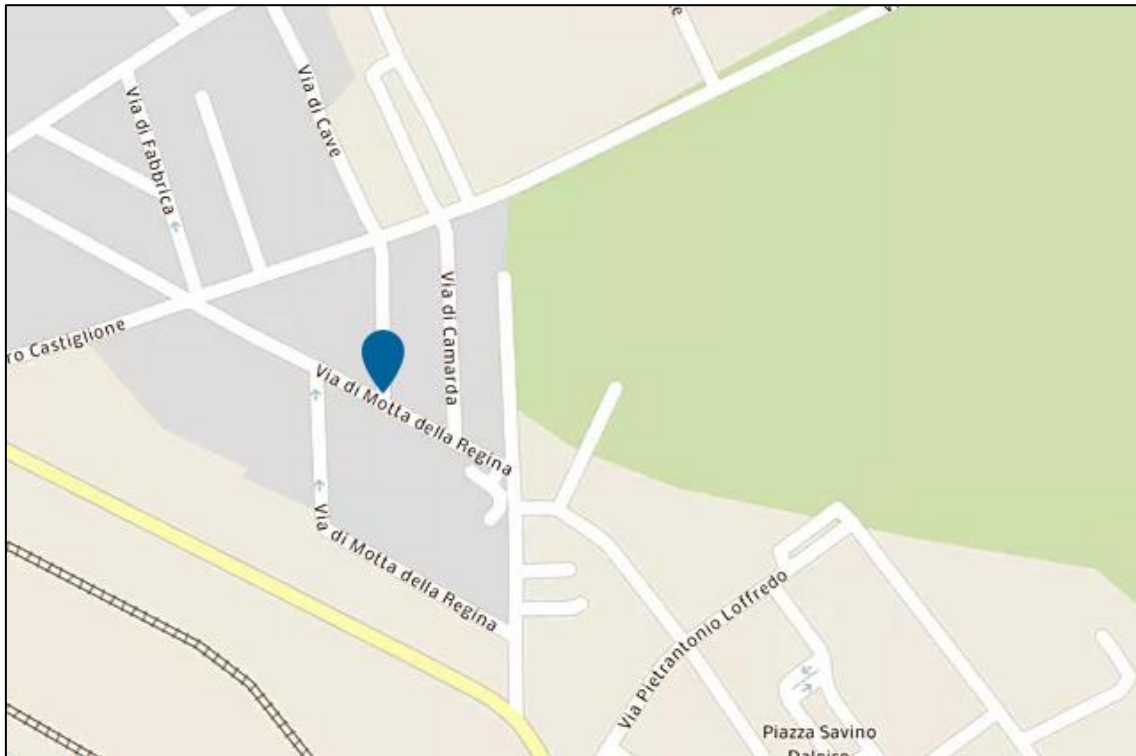
La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica “Nuova Dimensione” fonda il proprio operato su valori quali il riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva, di ricevere cure, di lavorare.

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

- costruzione di un rapporto con l’ospite basato sulla contrattualità, in cui ci si impegna reciprocamente al rispetto del PTRI e del contratto firmato al momento dell’ingresso e rinegoziato nel corso dell’inserimento secondo una periodicità condivisa;
- presa in carico globale della persona al fine di garantire un soddisfacimento dei bisogni assistenziali, riabilitativi e di autonomia;
- integrazione con la rete sociale e amicale della persona;
- attivazione di strategie e modalità d’intervento orientate ad ampliare le opportunità di scambio di risorse e di affetti, contribuire alla 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.

4. Come raggiungere la struttura

La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica “Nuova Dimensione” si trova in Via di Motta Della Regina – 71121 Foggia (FG).



È raggiungibile con:

TRENO: La struttura dista 1,8 km dalla stazione ferroviaria. Sono previsti collegamenti giornalieri, con treni regionali, da e per Melfi, Cerignola e Manfredonia. È collegata a Bari con treni veloci.

AUTOBUS: fermata presso la stazione ferroviaria: linee urbane ATAF 22 e 23,

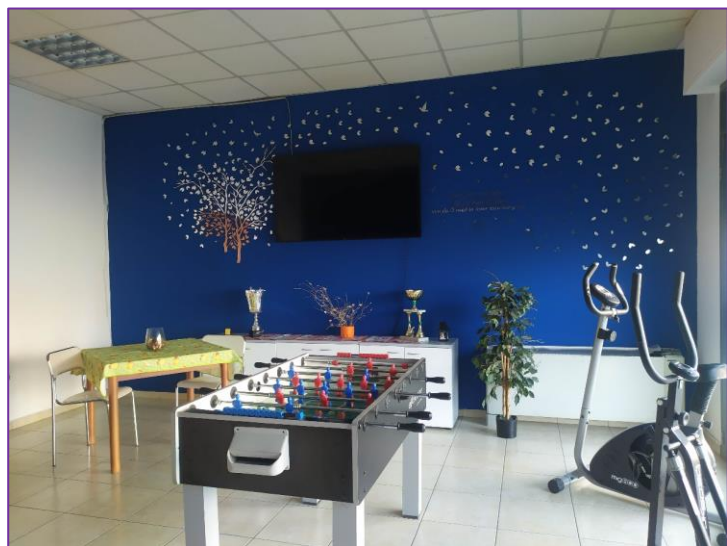
AUTO: Dal casello autostradale A14, uscita Foggia; dal casello autostradale A16, uscita Candela.

5. Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere

Con d.d. n. 303 del 31.07.2018 il “Dipartimento Promozione della salute del benessere sociale e dello sport per tutti” - Sezione Strategie e governo dell’offerta - di Bari ha rilasciato alla Società Cooperativa Anteo l’accreditamento istituzionale per la CRAP “Nuova Dimensione” con n.14 posti letto.

La struttura possiede tutti confort di una civile abitazione ed è organizzata per l'ordinario svolgimento della vita autonoma di un gruppo residente; gli spazi interni sono disposti tutti al piano terra e, nello specifico:

- Accedendo nell’atrio principale troviamo sul lato destro la zona giorno, composta da cucina, sala mensa, sala attività riabilitative e sala riunioni (equipe e familiari). È presente inoltre l’infermeria, oltre a un comodo giardino con cortile pavimentato dotato di panchine, per trascorrere piacevoli momenti di condivisione.
- Sul lato sinistro dell’atrio troviamo la zona notte composta dalle camere degli utenti, le toilette e la lavanderia attrezzata e con cortile esterno.



6. Domanda di accesso e procedure di accoglienza

6.1 Ricezione della richiesta di inserimento e valutazione dell'idoneità.

La richiesta di inserimento in Comunità viene formulata dal Centro di Salute Mentale che ha in carico la persona, d'intesa sia con i suoi familiari che con le figure amministrative che tutelano il soggetto con disabilità (amministratore di sostegno, tutore, curatore).

La richiesta di inserimento viene trasmessa al Medico e al responsabile di struttura e deve essere accompagnata da ogni tipo di documentazione necessaria affinché l'équipe del servizio possa effettuare una valutazione preliminare. Qualora la relazione pervenuta risultasse insufficiente alla presentazione del caso, il responsabile di struttura ed il coordinatore della comunità si riservano di richiedere documentazioni aggiuntive (certificazioni sanitarie, relazioni sociali aggiornate, eventuale provvedimenti giudiziari in corso).

6.2 Valutazione in équipe.

Consiste nella presentazione del caso da parte del Medico e del Responsabile di struttura all'interno dell'équipe della Comunità e nella successiva discussione, con riferimento all'avvio di un percorso riabilitativo residenziale.

Al termine del procedimento valutativo il Medico e il Responsabile della struttura comunicheranno al CSM inviante l'esito della domanda di inserimento.

In caso di esito positivo, il Medico e il Responsabile concorderanno con il CSM inviante il progetto di inserimento definendone tempi e modi, oltre alla rete sociale e familiare da coinvolgere dettagliandone le specifiche modalità.

6.3 La stipula del contratto di inserimento

L'accoglienza del nuovo ospite in Comunità è preceduto da un incontro al quale sono tenuti a partecipare l'ospite stesso, i suoi familiari, (e/o tutore / curatore / amministratore di sostegno) ove previsto dal progetto, il Medico inviante del CSM territoriale di riferimento, il Medico, il Responsabile di struttura e il coordinatore della comunità. In occasione di questa riunione tutti i partecipanti prendono visione del contratto di inserimento che viene sottoscritto in ogni sua parte.

6.4 Periodo di osservazione

L'inserimento in comunità prevede un periodo di ambientazione alla vita comunitaria da parte del nuovo ospite e di osservazione da parte degli operatori. Indicativamente tale periodo si articola in un tempo non superiore ai tre mesi.

Entro il termine di questo periodo l'équipe elabora le proprie osservazioni per produrre un progetto riabilitativo individualizzato.

Il progetto riabilitativo deve:

- essere individuale;
- avere esiti valutabili con modalità criteriali in quanto viene articolato in riferimento ad specifici obiettivi;
- avere come scopo il potenziamento delle abilità di base, delle capacità adattive e relazionali dell'ospite;

- avere una durata definita in un tempo che si articola tra i sei ed i dodici mesi;
- prevedere 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 e a eventuali nuove esigenze.
- prevedere il coinvolgimento attivo della famiglia e/o tutore/curatore/amm.re di sostegno nella fase di presa in carico dell'utente, di progettazione e svolgimento del percorso terapeutico-riabilitativo dell'utente all'interno della Comunità.

6.5 Documentazione richiesta per l'ingresso

- carta d'identità, codice fiscale, patente di guida (se presente), cartella sanitaria, certificato di esenzione totale o parziale della spesa sanitaria, attestato di invalidità civile;
- certificato di residenza;
- esami clinici ed ematici recenti;
- verbale di nomina tutore / curatore / amministratore di sostegno (laddove presente)
- eventuali provvedimenti giudiziari.

6.6 Orari di visita

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire previo specifico accordo con i referenti della struttura. È preferibile che i visitatori avvertano il personale in servizio, per essere certi che l'ospite interessato si trovi in struttura al momento della visita. Al fine di facilitare il normale svolgimento

delle attività comunitarie, le visite dei parenti/amici sono concentrate nella fascia oraria mattutina 10.00-12.00 e pomeridiana 16.30-18.30.

6.7 Rientri a casa e uscite

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici sono definiti secondo quanto previsto dal PTRI, di concerto con il CSM inviante.

6.8 Ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero e/o in Pronto Soccorso:

- in assenza di familiari o tutori/curatori, la struttura garantisce:
 - il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
 - i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.
- in presenza di familiari o tutori/curatori, gli stessi garantiscono:
 - supporto e l'assistenza, direttamente o tramite assistenti esterni

6.9 Dimissioni

Le dimissioni degli ospiti avvengono in conformità a quanto previsto dal Progetto Riabilitativo Personalizzato.

La durata del trattamento comunitario è in funzione della condizione psicologica e sociale dell'ospite e degli obiettivi che sono stati concordati con lo stesso e con il Servizio inviante. In ogni caso prevede, di norma, una durata minima di

18 mesi e una durata massima di 36 mesi secondo quanto previsto dal regolamento regionale.

Le dimissioni costituiscono parte integrante del progetto terapeutico e momento di verifica determinante dell'iter comunitario.

La dimissione non costituisce solo il termine del percorso, ma deve essere realizzata nel tempo con i diversi attori del progetto terapeutico (utente, famiglia, Servizio inviante) al fine di organizzare passaggi evolutivi che tengano conto delle reali condizioni cliniche dell'ospite, modulando realisticamente le aspettative in funzione delle risorse disponibili.

6.10 Conservazione del posto

In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto salvo differenti disposizioni da parte del C.S.M. inviante.

7. Staff operativo

7.1 Organigramma funzionale

La Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica offre servizi in regime residenziale per 24 ore giornaliere, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Lo staff è composto da un Responsabile del Servizio oltre che dalle figure previste dal Regolamento Regionale sotto dettagliate

PIANTA ORGANICA
nr.1 Medico Psichiatra
nr.1 Psicologo
nr.1 collaboratore professionale sanitario esperto o collaboratore professionale assistente sociale esperto
nr. 9 collaboratori professionali sanitari (infermieri, educatori professionali, personale della riabilitazione) o collaboratori professionali assistenti sociali
nr. 5 operatori socio-sanitari

7.2 Modello organizzativo e programma delle attività

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso la Comunità 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 Individualizzato (PTRI) 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.

7.3 *Programma delle attività*

Le attività programmate all'interno della Comunità hanno lo scopo di aiutare gli ospiti a sviluppare spazi di autonomia nella gestione della propria quotidianità. Nello specifico in tali attività ci si prende cura del luogo in cui si vive nonché di personalizzarlo, renderlo accogliente, piacevole e vivibile.

Si pone particolare riguardo a tutti gli aspetti della cura personale, con riferimento all'abbigliamento e 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 gestione comunitaria e nella cura di sé.

Riportiamo di seguito l'elenco delle attività che gli ospiti inseriti nella Comunità 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:

- *recupero 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*: che possono essere svolte sia all'interno che all'esterno della Comunità e che sono finalizzate migliorare le capacità relazionali;
- *attività di partecipazione alla vita comunitaria*: rientrano in questa categoria tutte quelle attività che promuovono nell'utente 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;

Nei limiti di quanto esplicitato nel P.T.R.I viene inoltre richiesta la partecipazione di ognuno a tutti quei momenti che garantiscono il benessere della vita comunitaria, così come avviene nella normale vita familiare (ad esempio apparecchiare il tavolo per i pasti, ritirare la biancheria stesa, ecc.).

7.4 *Riunione ospiti*

Settimanalmente, la Psicologa conduce un momento di confronto e di sostegno per gli ospiti della Comunità. La riunione ha come fine la discussione e la condivisione dei progetti attivi in Comunità, l'analisi degli episodi di rilievo occorsi nell'arco della settimana.

Si configura come un momento di ascolto attivo 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 i vari membri del gruppo.

7.5 Giornata Tipo

Orario	Attività
7.00 - 8.30	Sveglia e colazione.
8.00 - 8.30	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore.
8.30 - 10.00	Attività per la cura di sé e della Comunità
10.00 - 10.15	Spuntino
10.15 - 12.30	Attività in base alla programmazione settimanale.
12.00 - 14.00	Preparazione tavoli per il pranzo, pranzo e riordino della sala da pranzo. Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore.
14.00 - 16.00	Relax ed attività in autonomia
16.00 - 16.15	Merenda
16.15 - 18.00	Attività in base alla programmazione settimanale.
18.00 - 20.00	Preparazione tavoli per la cena, cena e ricordino della sala pranzo.
20.00 - 22.00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore, visione di un film e preparazione per la notte.

7.6 *Relazioni con il territorio*

L'equipe di comunità promuove e incentiva le collaborazioni con le realtà associative del territorio (quali A.P.S., O.d.V., parrocchie, strutture e impianti sportivi, associazioni ludico-ricreative) al fine di offrire agli utenti spazi e momenti di socializzazione e integrazione all'esterno della Comunità.

Vengono programmati, altresì, momenti di informazione, sensibilizzazione e orientamento nei confronti dell'opinione pubblica relativamente ai campi di intervento specifici.

7.7 Servizi Offerti

SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA

Assistenza medica
Assistenza psicologica
Interventi riabilitativi
Assistenza socio-sanitaria e tutelare

SERVIZIO MENSA

I pasti sono cucinati all'interno della struttura con cibi freschi e con frutta e verdura di stagione.

Gli orari dei pasti sono di norma i seguenti:

Orario	Pasto
07:30	Colazione
10:00	Merenda
12.30	Pranzo
16:00	Merenda
19.00	Cena

Nel caso in cui l'ospite debba seguire **diete particolari** legate a problemi di natura alimentare o a particolari condizioni di salute, tali indicazioni devono essere prescritte da un medico o dietologo.

7.8 Informazioni relative alla retta

Il pagamento della retta è a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale.

7.9 Progetti di controllo della qualità

La Comunità Riabilitativa si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti all'utente, ai familiari e/o tutori/cura-tori/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 dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

8. Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

8.1 Diritti degli ospiti

La Comunità si impegna affinché agli ospiti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

- diritto di cittadinanza
- diritto di parola e di ascolto
- diritto di partecipazione
- diritto di libera espressione
- diritto di pensiero
- diritto all'autonomia
- diritto di critica
- diritto di informazione
- diritto di protezione

- diritto di cura ed assistenza
- diritto di riservatezza
- diritto di prevenzione

8.2 *Doveri degli ospiti*

Ogni ospite è **tenuto a**:

- occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento, se necessario con l'aiuto del personale;
- rifare il letto e riordinare la propria camera tutti i giorni;
- assumere la terapia farmacologia prescritta del medico;
- rispettare gli altri ospiti che abitano nella Comunità e gli operatori;
- partecipare alla gestione delle attività domestiche della Comunità, con il supporto degli operatori quando necessario;
- rispettare gli arredi, gli oggetti e le attrezzature presenti nella Comunità;
- partecipare alle attività previste dal Progetto Riabilitativo Personalizzato;
- avvertire il personale presente quando si allontana dalla Comunità, indicando l'ora di rientro;
- partecipare alla riunione settimanale della struttura.

All'interno della Comunità Riabilitativa è vietato:

- fumare;

- introdurre e consumare bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, musica etc;
- entrare nelle camere degli altri ospiti se non si è espressamente invitati;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- pernottare all'esterno della Comunità se ciò non è previsto espressamente dal PTRI;
- avere rapporti sessuali.

8.3 *Privacy e criteri di tutela*

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 PTRI;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Regolamento UE 2016 679);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale coerenti con la normativa prevista dal "Testo Unico sicurezza e salute sul lavoro" D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni.

8.4 *Segnalazioni e Reclami*

La C.R.A.P. 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 al Responsabile di Servizio
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della presente 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@gruppoan-teo.it*
- a mezzo posta a ANTEO Impresa Cooperativa 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.

INFORMAZIONI UTILI:

Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica

C.R.A.P. “Nuova Dimensione”

Via di Motta Della Regina

71121 Foggia (FG)

Tel.: 0881 1881805

E-mail: *nuovadimensione@gruppoanteo.it*

Responsabile del Servizio: Dott. Marco Cocciardi

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Via Felice Piacenza 11

13900 Biella (BI)

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: *anteo@gruppoanteo.it*

www.anteocoop.it



ANTEO

I M P R E S A S O C I A L E