

# Carta dei Servizi 2025

Comunità Socio Assistenziale  
per Disabili Gravi  
“InChiostro”

Anteo Impresa Sociale



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

Data di emissione gennaio 2025  
Revisione n° 05

**Anteo**, costituita a Biella nel 1993, è una **cooperativa sociale** di tipo A che si occupa 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;

---

La carta dei servizi.....	7
Presentazione del Servizio.....	7
Presentazione della struttura e destinatari .....	7
Mission.....	8
Come raggiungere la struttura.....	10
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere ....	11
Domanda di accesso e procedure di accoglienza .....	12
Modalità Di Presa In Carico .....	12
Procedura per l’inserimento in struttura .....	12
Documentazione richiesta per l’ingresso .....	14
Periodo di osservazione .....	14
Progetto Individuale (PI).....	15
Orari di visita .....	16
Rientri a casa e uscite .....	16
Ricoveri ospedalieri .....	17
Dimissioni .....	17
Conservazione del posto .....	17
Staff operativo .....	18
Organigramma funzionale.....	18
Attività ruoli e funzioni degli operatori.....	19
Numero di operatori presenti nell’arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale .....	23
Modello organizzativo e programma delle attività .....	25
Programma delle attività .....	25

Riunione ospiti.....	27
Laboratori .....	27
Giornata Tipo .....	28
Servizi Generali .....	29
Informazioni relative alla retta .....	30
Relazioni con il Territorio.....	31
Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	31
Progetti di controllo della qualità .....	32
Obiettivi di miglioramento .....	32
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela.....	33
Privacy e criteri di tutela .....	35
Segnalazioni e Reclami .....	35

*Gentile Signora ed Egregio Signore,*

*Le porgiamo il benvenuto  
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce  
la “Carta dei Servizi”  
della Comunità Socio Assistenziale per Disabili Gravi  
“InChiostro”*

*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 con il circuito residenziale.

## **Presentazione del Servizio**

### *Presentazione della struttura e destinatari*

La Comunità Socio Assistenziale per Disabili Gravi “In-Chiostro” è una struttura socio-assistenziale destinata a persone adulte prive dei familiari di sostegno e in situazione di compromissione funzionale con limitata autonomia richiedenti interventi sanitari non continuativi, che necessitano di interventi di assistenza e sostegno nella vita quotidiana. La struttura è destinata ad accogliere dieci persone + 2 posti letto per la pronta accoglienza o di sollievo, in posti letto accreditati, con modalità di inserimento secondo la normativa vigente.

Il Servizio realizza percorsi fortemente 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 multi professionale che coniuga gli aspetti riabilitativi, a partire dalle abilità e dalle capacità personali, con interventi di sostegno delle disabilità specifiche.

## *Mission*

La Comunità Socio Assistenziale per Disabili Gravi “InChioostro” 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.

“InChioostro” si propone pertanto come luogo di residenza permanente, fatto salvo l’insorgere di condizioni che possano pregiudicarne la prosecuzione per aspetti sia di tipo sanitario, sia di corretta convivenza comunitaria.

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

- Costruzione di un rapporto con l’ospite basato su una intesa fiduciosa in riferimento alle quali le parti si impegnano reciprocamente al rispetto del Progetto Individuale, del contratto e del regolamento interno 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 sanitari, assistenziali, riabilitativi e di autonomia.
- Integrazione e supporto al nucleo di origine dell’ospite, in ottica di possibili sviluppi delle reti familiari (riavvicinamento o modificazione dei ruoli all’interno del nucleo), laddove previsto nel PI.
- Valorizzazione dei legami familiari attraverso il coinvolgimento dei genitori e dei parenti alle iniziative

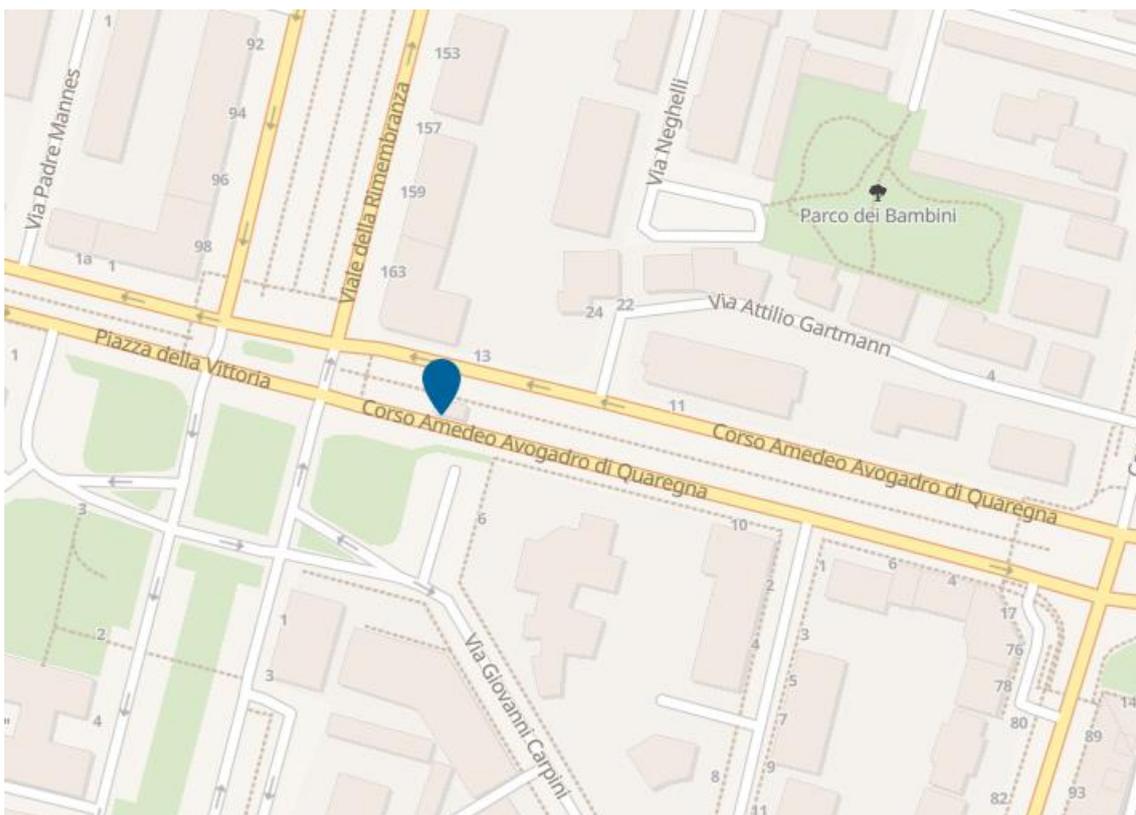
comunitarie rendendoli corresponsabili del lavoro educativo.

- 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.

### *Come raggiungere la struttura*

La Comunità Socio Assistenziale per Disabili Gravi “InChiostro” si trova nel comune di Vercelli (VC), in Corso Amedeo Avogadro di Quaregna n. 16/A.

Il paese è facilmente raggiungibile sia da Torino sia da Milano (autostrada A4/ E64 e A26 in direzione Via Trino/SS455 a Vercelli, uscita Vercelli Ovest da E25 per chi proviene da Milano e A4/E25 uscita Vercelli ovest per chi proviene da Torino).



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

La Comunità Socio Assistenziale per Disabili Gravi “In-Chiostro” si sviluppa su un piano fuori terra, accessibile a persone che hanno limitazioni di movimento, ed è composta da:

- 5 camere da letto da 2 posti letto
- 1 camera da letto doppia per la pronta accoglienza/sollievo
- 1 bagno assistito
- 5 bagni
- 1 sala attività occupazionali
- sala da pranzo/soggiorno
- cucinotta di nucleo
- locali dispensa
- locale di servizio per il personale, con annesso servizio igienico

La struttura è caratterizzata da un chiostro interno, attorno al quale si sviluppano gli spazi sopra descritti.

Compatibilmente con la funzionalità, la sicurezza e le dimensioni degli ambienti, e previo accordo con la direzione, l'ospite può contribuire all'arredamento della propria stanza con oggetti di sua proprietà, che verranno inventariati all'ingresso in duplice copia (una per l'interessato o un suo parente e una per la struttura) e restituiti al momento delle dimissioni.

La struttura è caratterizzata da un chiostro interno, attorno al quale si sviluppano gli spazi sopra descritti

## Domanda di accesso e procedure di accoglienza

### *Modalità Di Presa In Carico*

#### Presentazione della domanda

L'accesso in struttura può avvenire secondo diverse modalità:

- Domanda di inserimento da parte del Comune di appartenenza ovvero dall'Ente Gestore delle funzioni socio assistenziali del territorio di competenza.
- Domanda di inserimento da parte dell'ASL.
- Domanda di inserimento da parte dell'interessato o di una figura di riferimento (famigliare, tutore, amministratore di sostegno).

### *Procedura per l'inserimento in struttura*

<p><b>FASE 1</b></p> <p><b>ACCOGLIENZA E PRIMA LETTURA DEL BISOGNO</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ricezione della <b>DOMANDA D'INSERIMENTO</b>, redatta su apposita modulistica fornita dalla struttura e corredata di:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- relazione medica</li> <li>- relazione sociale (a cura dei Servizi Sociali, ove presenti)</li> </ul> </li> <li>2. Acquisizione del consenso dell'interessato per il trattamento dei dati sensibili.</li> </ol>
<p><b>FASE 2.</b></p> <p><b>VALUTAZIONE</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incontro/i con il servizio inviante, il familiare e il tutore/amministratore di sostegno, finalizzato/i ad acquisire informazioni di carattere socio-sanitario ed educativo, in particolare:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condizioni di salute, disabilità e limitazioni della persona, caratteristiche, abitudini, finalizzati ad una prima valutazione della adeguatezza all'inserimento.</li> <li>- Storia di vita dell'utente e storia famigliare, eventuali pregressi progetti di riabilitazione con i relativi esiti e tempistiche.</li> </ul> </li> <li>2. <b>Prima visita conoscitiva della Struttura</b>, finalizzata a prendere visione degli spazi.</li> <li>3. <b>Acquisizione di documentazione (relazione clinica ed educativa) da</b></li> </ol>

	<p><b>parte di altri servizi</b> cui afferisce o ha afferito l'ospite, quali strutture residenziali, centri diurni, altri servizi o progetti.</p> <p>4. <b>Visite a domicilio</b>, o in altro contesto residenziale, da parte del Responsabile Clinico, dello psicologo e/o del coordinatore di struttura. Il numero di visite non è predeterminato ma varia in funzione dei singoli casi.</p> <p>5. <b>Incontro di Restituzione</b> con i Servizi Sociali invianti, i familiari e il tutore/amministratore di sostegno, finalizzato a comunicare l'appropriatezza o meno dell'inserimento.</p>
<p><b>FASE 3.</b> <b>INSERIMENTO</b></p>	<p>1. <b>Visita in struttura da parte dell'Utente, familiari/tutore/amministratore di Sostegno, referente dell'ente inviante</b>, finalizzata a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendere visione degli spazi comuni e di quelli privati che gli verranno assegnati.</li> <li>- avere un primo contatto con le persone con le quali andrà a convivere e con le quali, eventualmente, condividerà anche gli spazi privati (camera da letto).</li> <li>- conoscere l'organizzazione della struttura (orari, attività), del regolamento interno.</li> </ul> <p>2. <b>Riunione di Inserimento</b>, cui partecipano l'Utente, familiari/tutore/amministratore di Sostegno, il referente dell'ente inviante, nel corso della quale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si definisce la data di ingresso in struttura.</li> <li>- Si sottoscrive congiuntamente il "Contratto di Inserimento", corredato delle quote economiche a carico della persona/familiare/tutore/amministratore di sostegno, che impegna tutti i firmatari al rispetto del medesimo.</li> <li>- Si dà lettura e si sottoscrive il "Regolamento" della struttura e la liberatoria all'uso dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016).</li> <li>- Viene consegnato all'utente/familiare l'elenco del corredo minimo di abbigliamento e biancheria personale necessario al momento dell'ingresso, con l'eventuale apposizione di numero di riconoscimento personale.</li> <li>- Si concorda la quota economica mensile da lasciare in struttura per le spese personali, che verrà mensilmente rendicontata ai familiari/tutore/ amministratore di sostegno.</li> <li>- Si definisce la data dell'incontro di elaborazione del primo "Progetto Individualizzato", entro i primi 10 giorni dall'inserimento, cui parteciperanno l'utente, la famiglia, il medico inviante, il medico Responsabile Clinico, il Responsabile di Struttura ed eventuali membri di riferimento dell'équipe di lavoro.</li> </ul>

### *Documentazione richiesta per l'ingresso*

- Carta d'identità.
- Codice fiscale.
- Tessera sanitaria.
- Esenzione ticket.
- Certificato di invalidità.
- Certificato di interdizione/inabilitazione/nomina di amministratore di sostegno.
- Documentazione clinica.
- Terapia farmacologica in atto e qualsiasi altro documento riguardante l'ospite.

### *Periodo di osservazione*

Il primo periodo di inserimento è essenzialmente dedicato alla osservazione e conoscenza dell'utente. L'attuale modello organizzativo prevede un periodo di osservazione della durata di due mesi circa, durante il quale viene identificato un educatore di riferimento (tutor).

Il tutor ha il compito di monitorare attentamente gli interventi e le attività che l'utente svolge, l'adesione agli obiettivi pianificati, i miglioramenti raggiunti, le condizioni di salute e di benessere, informando tutta l'équipe dell'andamento del progetto e raccogliendo osservazioni e suggerimenti da tutti i colleghi.

Al termine del periodo di osservazione viene effettuato un incontro di verifica tra l'équipe della struttura, i familiari del soggetto inserito ed i Servizi Sociali invianti, in cui vengono condivise le osservazioni formulate nel primo periodo di inserimento e rivalutato il documento "Progetto Individualizzato", sulla base degli obiettivi già previsti al momento

dell'inserimento e con l'apporto degli ulteriori elementi di conoscenza. Al termine della riunione viene concordata la data dell'incontro di verifica successivo, che di norma è semestrale, ma può essere anticipato ove se ne ravvisi la necessità.

Ciascuna riunione viene verbalizzata: copia del verbale, sottoscritto dai presenti, viene inoltrata per conoscenza ai familiari ed ai Servizi Sociali invianti.

E' importante nella fase di osservazione focalizzare in particolare:

- Modalità relazionali specifiche dell'utente.
- Caratteristiche e particolarità della persona, preferenze e abitudini.

### *Progetto Individuale (PI)*

Il Progetto Individuale (PI) è lo strumento principale di lavoro all'interno della Comunità.

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

Coinvolge tutti gli interlocutori significativi per l'ospite e 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, trimestrali o 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.

### *Orari di visita*

Ogni ospite ha il diritto di ricevere visite di parenti e amici, utilizzando prioritariamente gli spazi comuni, previo accordo con il responsabile della struttura. Le visite sono consentite preferenzialmente al di fuori degli orari dei pasti, salvo specifici accordi in merito. E' comunque richiesto ai visitatori di rispettare la privacy e la tranquillità di tutti gli ospiti nei momenti dedicati all'igiene o al pasto.

È richiesto che i visitatori avvertano il personale in servizio, per essere certi che l'ospite interessato si trovi in struttura al momento della visita.

### *Rientri a casa e uscite*

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici vengono programmate coerentemente con il Progetto Individualizzato di inserimento dell'ospite.

Ogni uscita dell'ospite ed ogni rientro, tanto in autonomia quanto accompagnato da persone che non siano operatori della Comunità, vanno registrati e controfirmati su apposita documentazione (Registro Ingressi/Uscite).

### *Ricoveri ospedalieri*

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

- il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
- il cambio biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite, previo accordo con i familiari.

Si precisa che l'assistenza diretta dell'ospite, durante gli eventuali ricoveri, non può essere in alcuna situazione richiesta agli operatori della Comunità.

### *Dimissioni*

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

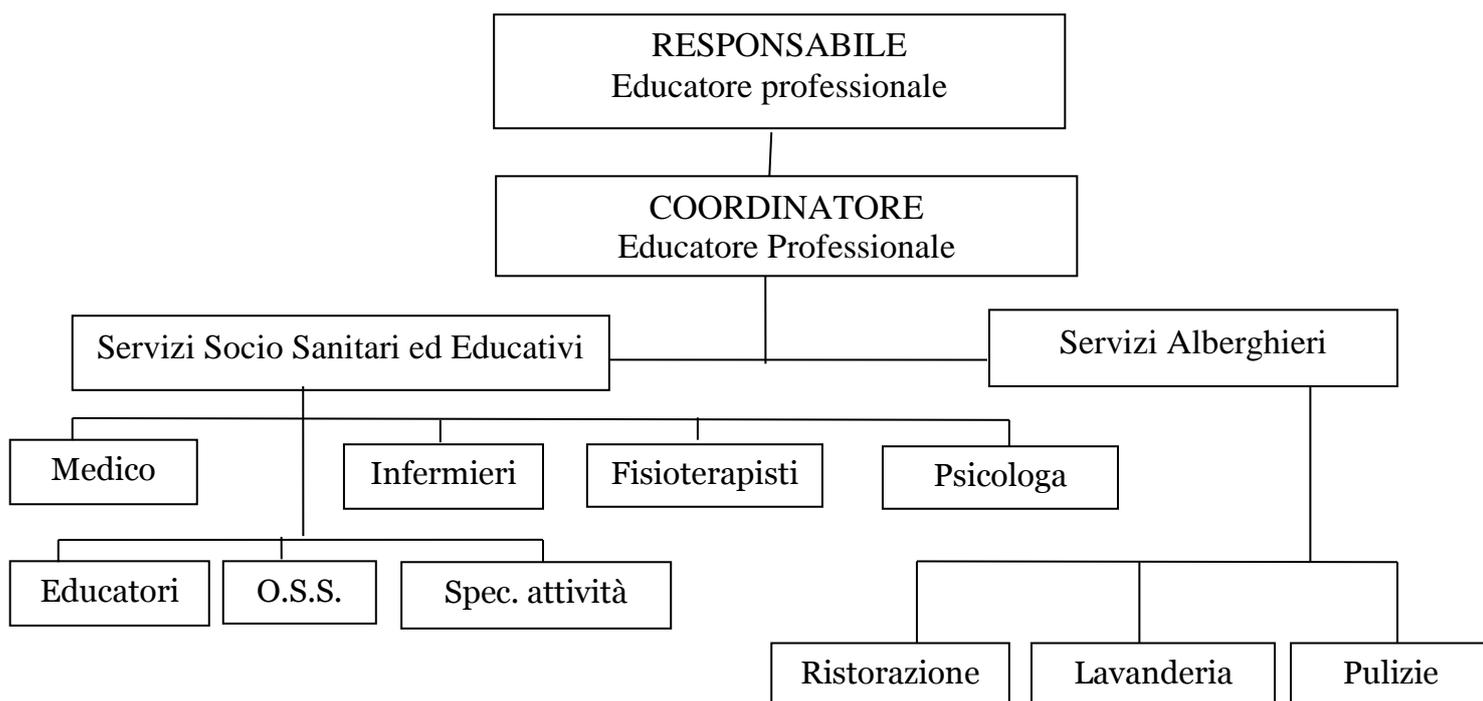
### *Conservazione del posto*

In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto, secondo le indicazioni e salvo differenti disposizioni da parte dell'ente inviante.

## Staff operativo

### *Organigramma funzionale*

La Comunità Socio Assistenziale per Disabili Gravi “In-Chiostro” offre servizi in regime residenziale per 24 ore giornaliere, per l’intera settimana e per tutto l’anno.



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

### RESPONSABILE STRUTTURA / COORDINATORE

- Partecipa alla stesura dei Progetti Individualizzati ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica degli stessi all'interno dell'équipe di lavoro.
- Svolge colloqui individuali con gli ospiti e partecipa alle "riunioni comunitarie settimanali" con il gruppo degli ospiti.
- Coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (si occupa della gestione del personale, del monitoraggio dei bisogni formativi e della formazione).
- Mantiene rapporti costanti con gli enti invianti, con i servizi coinvolti nella gestione del caso, con le famiglie degli ospiti e/o con i tutori, con le associazioni di volontariato, con il vicinato, con la rete territoriale e con la Direzione della Cooperativa.
- Programma e partecipa a momenti di confronto con gli altri servizi della rete riabilitativa territoriale (riabilitazione lavorativa, centro diurno ed alloggi) per la condivisione degli interventi su ognuno dei tre assi principali (casa, lavoro, socialità).
- È responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.
- Si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economica e spese degli ospiti.
- Partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;

- Si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione della Comunità.
- Svolge funzione di Preposto ai sensi del D.lgs. 81/2008.
- Provvede al controllo delle spese relative ai farmaci.

#### MEDICO

- Coordinamento degli interventi sanitari attraverso un continuo confronto con gli infermieri, il personale di assistenza e lo psicologo.
- Coordinamento dell'attività dei Medici di Medicina Generale e degli specialisti che hanno in carico gli ospiti attraverso frequenti e tempestive comunicazioni e scambi di informazione con i colleghi.
- Partecipazione alle riunioni settimanali di stampo clinico.
- Controllo e gestione delle cartelle sanitarie.
- Verifica delle farmacoterapie e dei trattamenti sanitari dei singoli ospiti.

#### PSICOLOGO

- Partecipa con le altre figure professionali alla stesura e attuazione dei Progetti Individualizzati.
- Effettua colloqui di approfondimento e di sostegno con l'ospite e la sua famiglia.
- Svolge colloqui individuali con gli ospiti e partecipa alle "riunioni comunitarie settimanali" con il gruppo degli ospiti.

### INFERMIERE

- Si occupa della preparazione della terapia farmacologica individuale, del rifornimento dei farmaci e del controllo delle scadenze.
- Rileva, valuta e comunica alle figure sanitarie di competenza ogni significativo elemento circa le condizioni di salute dell'ospite.
- Esegue con cadenza almeno mensile il controllo del peso e dei parametri vitali degli ospiti.
- È addetto ai prelievi ed alle medicazioni.
- Aggiorna la scheda terapia farmacologica in base alle prescrizioni mediche.
- Mantiene i contatti con i medici di medicina generale e 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 allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale.
- Partecipa alla stesura e aggiornamento dei PI per gli ospiti di cui è tutor.

### EDUCATORE PROFESSIONALE

- Realizza interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PI.
- Organizza attività interne od esterne dedicate agli ospiti (gite, cene, feste, uscite a tema, ecc.).
- Partecipa alle “riunioni comunitarie settimanali” degli ospiti.

- Mantiene rapporti costanti con il referente dell'ente inviante, con gli eventuali altri servizi coinvolti nei progetti; con i familiari e/o i tutori.
- 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 aggiornamento dei PI per gli ospiti di cui è tutor.
- Mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli ospiti.

#### SPECIALISTA DI ATTIVITA'

- Conduce attività riabilitative in ambito artistico e di comunicazione verbale e non verbale.
- Attiva momenti ludici e ricreativi per il coinvolgimento di tutti gli ospiti.
- Favorisce la creazione di reti di collaborazione con enti ed associazioni del territorio a favore delle attività condotte in struttura.

#### FISIOTERAPISTA

- Effettua la valutazione clinica e funzionale di ogni utente, avvalendosi dei dati diagnostici e anamnestici forniti dal medico curante e dal fisiatra, ipotizza gli obiettivi e stila un programma riabilitativo.
- Svolge attività di riabilitazione, cura e mantenimento funzionale dell'utente.
- Attua interventi individuali: attività di mobilizzazione attiva e passiva, facilitazione posturale, fisioterapia respiratoria, rieducazione neuromotoria.

- Attua Interventi di gruppo: mantenimento e mobilitazione, rieducazione funzionale, fisioterapia respiratoria e cardio-vascolare, ginnastica dolce.

#### 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 l'ospite nella gestione delle terapie farmacologiche.
- Partecipa alla stesura e aggiornamento dei PEI per gli ospiti di cui è tutor.
- Garantisce il rispetto delle norme di igiene degli alimenti (HACCP) per quanto riguarda gli alimenti e le bevande distribuite agli ospiti.

La presenza del personale è determinata dai parametri previsti dalla DGR 230/1997.

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

La Comunità dispone di personale specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche. Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti nella bacheca all'ingresso della Comunità, nell'ingresso dell'Infermeria e nell'Ufficio.

Lo schema dei turni è il seguente:

<b>Titolo</b>	<b>Numero Operatori</b>	<b>Orario</b>	<b>Giorni della settimana</b>
Responsabile di Struttura	1	10 ore settimanali	In base a programmazione
Medico	1 (+ 1 sostituto)	8,40 ore settimanali	In base a programmazione
Infermiere	1 (+ 1 sostituto)	33,60 ore settimanali *ordinariamente 4 ore/die da lunedì alla domenica, da articolarsi preferenzialmente sulla fascia mattutina e comunque in base alle specifiche esigenze degli ospiti inseriti in struttura.	Dal lunedì alla domenica
Fisioterapista	1 (+ 1 sostituto)	9 ore settimanali	In base a programmazione
Psicologa	1	2 volte a settimana per 7,80 ore complessive	In base a programmazione
Specialista delle attività	1	2 volte a settimana per 8,40 ore complessive	In base a programmazione
Operatore Socio Sanitario (OSS)	5	140 ore settimanali 21.00-07.00 oltre a 7.00-14.30 e/o 14.30-22.00	Dal lunedì alla domenica
Educatore Professionale (di cui uno con funzioni di coordinatore/responsabile)	2	50,40 ore settimanali 7.00-14.30 o 14.30-22.00 in base a programmazione	Dal lunedì alla domenica

Lo schema rappresenta una articolazione di massima valida per la Comunità a regime.

Le presenze del personale saranno articolate sulla base delle necessità ed esigenze degli ospiti inseriti, e potranno

pertanto subire delle modifiche rispetto al presente schema, nel rispetto dei minutaggi di legge.

Le presenze settimanali del personale saranno esposte in bacheca.

## **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 Individualizzato (PI) per ciascun ospite.
- Modalità di lavoro in équipe multidisciplinare.
- Presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività.

### *Programma delle attività*

La Comunità offre servizi in regime residenziale, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le attività programmate all'interno della Comunità 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 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, nei limiti di quanto esplicitato nel P.I, 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:

- *Percorsi abilitanti a favore del mantenimento della cura e della salute della propria persona:* quali ad esempio percorsi educativi a sostegno del mantenimento dell'igiene personale, della pulizia e della scelta del vestiario appropriato.  
Vengono stimolati il mantenimento delle abilità possedute, l'acquisizione di nuove capacità se possibile o garantita la sostituzione nel rispetto della dignità della persona stessa, qualora non sia più in grado di provvedere in modo autonomo.
- *Percorsi di abilitazione all'esercizio di compiti comunitari:* rientra in questa categoria ogni progettualità educativa dedicata alla realizzazione di percorsi abilitanti a favore dello sviluppo di capacità di intraprendere compiti di tipo domestico, al fine di favorire una partecipazione di ogni ospite alla gestione della vita in collettività.
- *Attività di gruppo educative ed espressive:* finalizzate a mantenere/sviluppare le capacità possedute a livello cognitivo, manuale, relazionale, motorio e di coordinazione.

- *Attività di partecipazione alla vita di relazione comunitaria:* in base a quanto stabilito nel Progetto Individuale, si promuove la partecipazione ad attività svolte in collaborazione con associazioni ed enti del territorio.

### *Riunione ospiti*

Una volta a settimana il responsabile di struttura e il Coordinatore, affiancati dagli operatori in turno, conducono uno spazio di confronto e di sostegno per gli ospiti della Comunità. La riunione ha come fine organizzativo quello di programmare le attività settimanali e si configura come 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 i vari membri del gruppo

### *Laboratori*

Si tratta di attività programmate e condivise, condotte dal personale interno della struttura in base alla tipologia del laboratorio proposto: Educatori, Terapisti della Riabilitazione, OSS, specialista di attività.

I laboratori sono stati progettati ed attivati per garantire a ciascuno la scelta quotidiana di attività in linea con i progetti individualizzati e nel rispetto delle competenze e delle possibilità di ciascuno.

*Giornata Tipo*

<b>Orario</b>	<b>Attività</b>
7.00-8.00	Sveglia nel rispetto dei ritmi degli ospiti Igiene della persona Riordino della camera
8.00 - 8.30	Assunzione terapia farmacologica
8.30 - 9.15	Colazione
9.15 - 11.30	Interventi educativo-riabilitativi individualizzati e di gruppo, attività di laboratorio e occupazionali Uscite programmate
11.30-14.00	Assunzione terapia farmacologica Preparazione della tavola, pranzo e riordino della sala da pranzo.
14.00- 16.30	Interventi educativo-riabilitativi individualizzati e di gruppo, attività di laboratorio e occupazionali
16.30-18.30	Merenda pomeridiana Attività di socializzazione
18.30-20.30	Assunzione terapia farmacologica Preparazione tavoli per la cena, cena e riordino della sala da pranzo
20.30-8.00	Attività di socializzazione Igiene e preparazione per il riposo notturno Riposo notturno

L'articolazione della giornata non è rigida, ma varia in funzione delle specifiche esigenze degli ospiti.

## *Servizi Generali*

### Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito da Anteo Cooperativa Sociale Onlus, che gestisce il centro cottura presente all'interno del presidio e che provvede a veicolare quotidianamente i pasti alla Comunità Socio-Assistenziale per disabili gravi "InChiostro". Il personale della comunità provvede a porzionare e somministrare i pasti agli ospiti.

Vengono serviti pasti preparati espressamente seguendo un menù approvato dall'Ufficio di Igiene e Nutrizione dell'ASL, che prevede la scelta di cibi freschi, frutta e verdura di stagione. Il menù è articolato su sette giorni e quattro settimane e su due proposte stagionali (autunno/inverno e primavera/estate). I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

Orario	Pasto
8.30	Colazione
10.00	Idratazione mattutina
12.00 -13.00	Pranzo
16.00	Merenda
19.00 – 20.00	Cena

Nel caso in cui l'ospite debba seguire **diete particolari** legate a problemi di natura alimentare o a particolari condizioni di salute, il menù viene personalizzato su indicazione e prescrizione del medico o del dietologo.

### Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria personale degli ospiti e della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, ecc.) è affidato ad Anteo Cooperativa Sociale Onlus, che realizza il servizio nei locali lavanderia posti all'interno

del presidio, con ritiro dello sporco e riconsegna del pulito almeno tre volte la settimana.

### Servizio di pulizie

Gli operatori addetti al servizio di igiene ambientale sono presenti almeno 6 giorni settimanali per gli interventi di pulizia e di sanificazione quotidiana degli spazi di vita degli ospiti e degli ambienti comuni. Sono programmati periodicamente interventi di pulizia a fondo di tutti i locali.

Il servizio di pulizia verrà affidato al personale di Anteo Cooperativa Sociale Onlus.

### Servizi a carico dell'ospite

L'ospite o i suoi familiari, all'atto della sottoscrizione del contratto di inserimento, sono tenuti a concordare con il Responsabile della Comunità una cifra consistente nella quota da versare per le spese personali e farmacologiche dell'ospite che verrà accolto, mediamente pari a € 100,00 mensili.

Sono a carico dell'ospite o del familiare/tutore i risarcimenti per eventuali danni arrecati.

Tutte le spese vengono rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate a richiesta all'ospite o al familiare/tutore.

### *Informazioni relative alla retta*

Gli importi delle rette sono dettagliati nel listino allegato alla presente. Al momento dell'inserimento in struttura viene applicata la retta prevista dalla definizione dell'intensità assistenziale individuata dall' UMVD. Durante il primo mese di inserimento viene effettuato un inquadramento funzionale e una valutazione delle autonomie e dei bisogni sulla base dei criteri della classificazione ICF e viene di conseguenza determinata la retta definitiva.

### *Relazioni con il Territorio*

**Enti Pubblici:** Comune di Vercelli, Comuni limitrofi.

**Servizi Pubblici:** ASL Vercelli, Servizi sociali, Medici di Medicina Generale, presidi Ospedalieri, Case di Cura.

**Associazioni di Volontariato:** principali associazioni locali per poter strutturare progetti mirati di collaborazione, che possano garantire agli ospiti della Comunità la possibilità di vivere il territorio e di coltivare spazi ricreativi e di socializzazione. Verranno contattate le principali associazioni per poter strutturare progetti mirati di collaborazione, che possano garantire agli ospiti della Comunità la possibilità di vivere il territorio e di coltivare spazi ricreativi e di socializzazione.

**Parrocchia:** Parrocchia di S. Maria Maddalena, Vercelli

**Altre reti:** Associazione Italiana Sclerosi Multipla, Vercelli.

### *Modalità di coinvolgimento dei volontari*

I volontari possono essere individuati tra le associazioni presenti nel territorio o tra persone ancora non impegnate nel servizio, ma sensibili alle problematiche umane e sociali.

Ogni volontario deve essere iscritto ad un'associazione che provvede a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle norme vigenti.

La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato idonea convenzione che definisce i termini della collaborazione in atto.

## **Progetti di controllo della qualità**

La Comunità socio assistenziale per disabili gravi si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti all'utente, 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 dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

### *Obiettivi di miglioramento*

La Comunità Socio Assistenziale per Disabili Gravi “InChioostro” si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- Il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e familiari nell'elaborazione del Progetto Individualizzato e nell'organizzazione della vita comunitaria.
- La promozione di attività di volontariato.
- Un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento.
- Il gruppo interno di vigilanza, composto da differenti professionalità, per la verifica del buon funzionamento di ogni aspetto operativo quotidiano.

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

### Diritti degli ospiti

La Comunità Socio Assistenziale per Disabili Gravi “In-Chiostro” 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

### Doveri degli ospiti

Ogni ospite è tenuto a:

- Assumere la terapia farmacologia prescritta dal Medico.
- Rispettare gli altri ospiti con i quali condivide gli spazi rivolgendosi loro in modo corretto ed evitando aggressioni verbali e fisiche.
- Rispettare gli operatori rivolgendosi loro in maniera corretta, evitando atteggiamenti aggressivi, verbali e fisici.
- Rispettare gli arredi, oggetti e attrezzature presenti.

- Partecipare alle attività individuali e di gruppo condivise all'interno del Progetto Individualizzato, interne o esterne alla struttura.
- Ove previsto dal Progetto Individualizzato, avvertire il personale presente quando si allontana dalla struttura, indicando la destinazione e l'ora di rientro.
- Rispettare gli orari dei pasti e delle altre attività comunitarie.
- Rispettare eventuali diete o particolari regimi alimentari prescritti dal medico curante.
- Partecipare alla riunione periodica.
- Partecipare alle attività di riordino e di cura degli ambienti, compatibilmente con quanto previsto dal progetto individuale.
- Occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento, con il supporto dell'operatore.

All'interno della Comunità è vietato:

- Introdurre e/o consumare nella struttura cibi e bevande senza preventivo accordo con il responsabile della struttura.
- Conservare e consumare alimenti e bevande al di fuori della sala da pranzo.
- Ascoltare ad alto volume televisione, radio, CD, ecc.
- Appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone.
- Entrare, non invitati, nelle camere degli altri ospiti.
- Avere una condotta sessuale socialmente impropria e lesiva del decoro e della libertà personale dei conviventi.
- Fumare.

### *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 PI.
- La garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Regolamento UE 2016/679 GDPR “Regolamento generale sulla protezione dei dati”).
- 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.

### **Segnalazioni e Reclami**

La Comunità Socio Assistenziale per Disabili Gravi “In-Chiostro” 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 Direttore di Struttura.
- 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 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.

Comunità Socio Assistenziale per Disabili Gravi “InChiostro”

Corso Amedeo Avogadro di Quaregna n. 16/A.

13100 Vercelli

Responsabile del Servizio: Dott. Corrado Cossu

Coordinatore del Servizio: Dott. Corrado Cossu

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)



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