

Carta dei Servizi 2024

Centro Diurno Socio Riabilitativo
“Le Ali” Cossato

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione marzo 2024
Revisione 02

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.

Indice

<i>Presentazione dell'Impresa Sociale</i>	5
La carta dei servizi	8
Presentazione del servizio e mission	8
Presentazione del Centro Diurno e destinatari	8
Mission	8
Come raggiungere la struttura	9
Organizzazione degli spazi.....	10
Domanda di accesso e accoglienza	11
Iter di inserimento.....	11
Staff operativo	12
Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale.....	14
Modello organizzativo e programma delle attività	14
Programma delle attività	15
Attività risocializzanti di gruppo	15
Attività Individuali	15
Rapporti con le famiglie	16
Giornata Tipo	16
Servizio di accompagnamento.....	16
Servizio alberghiero	16
Costi.....	17
Relazioni con il Territorio	17
Modalità di coinvolgimento dei volontari	18
Progetti di controllo della qualità	18
Obiettivi di miglioramento	19
Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela	20
Diritti degli utenti	20
Doveri degli utenti.....	20
Privacy e criteri di tutela	21
Finalità del trattamento dei dati.....	22
Reclami.....	22

Gentile Signora ed Egregio Signore,

*Le porghiamo il benvenuto al
Centro Diurno Socio Riabilitativo “Le Ali” Cossato*

*Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la “Carta dei Servizi”*

L'équipe del Servizio

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo del Centro Diurno Socio Riabilitativo 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 Centro Diurno.

Presentazione del servizio e mission

Presentazione del Centro Diurno e destinatari

Il Centro Diurno Socio Riabilitativo “Le Ali” di Cossato (BI) è stato avviato nel 2022.

È un presidio riabilitativo semiresidenziale che fa parte della rete dei servizi attivati dalla Struttura Complessa di Neuropsichiatria Infantile della ASL di Biella. Offre attività riabilitative a minori di entrambi i sessi, i cui bisogni derivano da difficoltà nello stabilire validi rapporti interpersonali e sociali e la cui sofferenza psichica è riferibile a cause diverse. Si configura come il luogo in cui l'èquipe operante offre strumenti e opportunità per attivare, sperimentare ed apprendere modalità relazionali adeguate, nella forma di rapporto individuale e di gruppo.

Lo stile di intervento educativo valorizza la persona e le sue attitudini, nel rispetto dei tempi e delle esigenze di ognuno.

L'orario di apertura è dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00 e al sabato dalle 9.00 alle 13.00, salvo casi particolari concordati con i servizi inviati.

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 studiare, di lavorare.

La metodologia operativa si fonda principalmente su:

- rispetto e aderenza al contratto stipulato con la persona insieme agli adulti di riferimento e all'equipe curante;
- affiancare e sostenere gli adulti di riferimento nell'azione educativa;
- prevenire e supportare situazioni di disagio socio ambientale;
- integrazione con la rete sociale e amicale della persona.

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

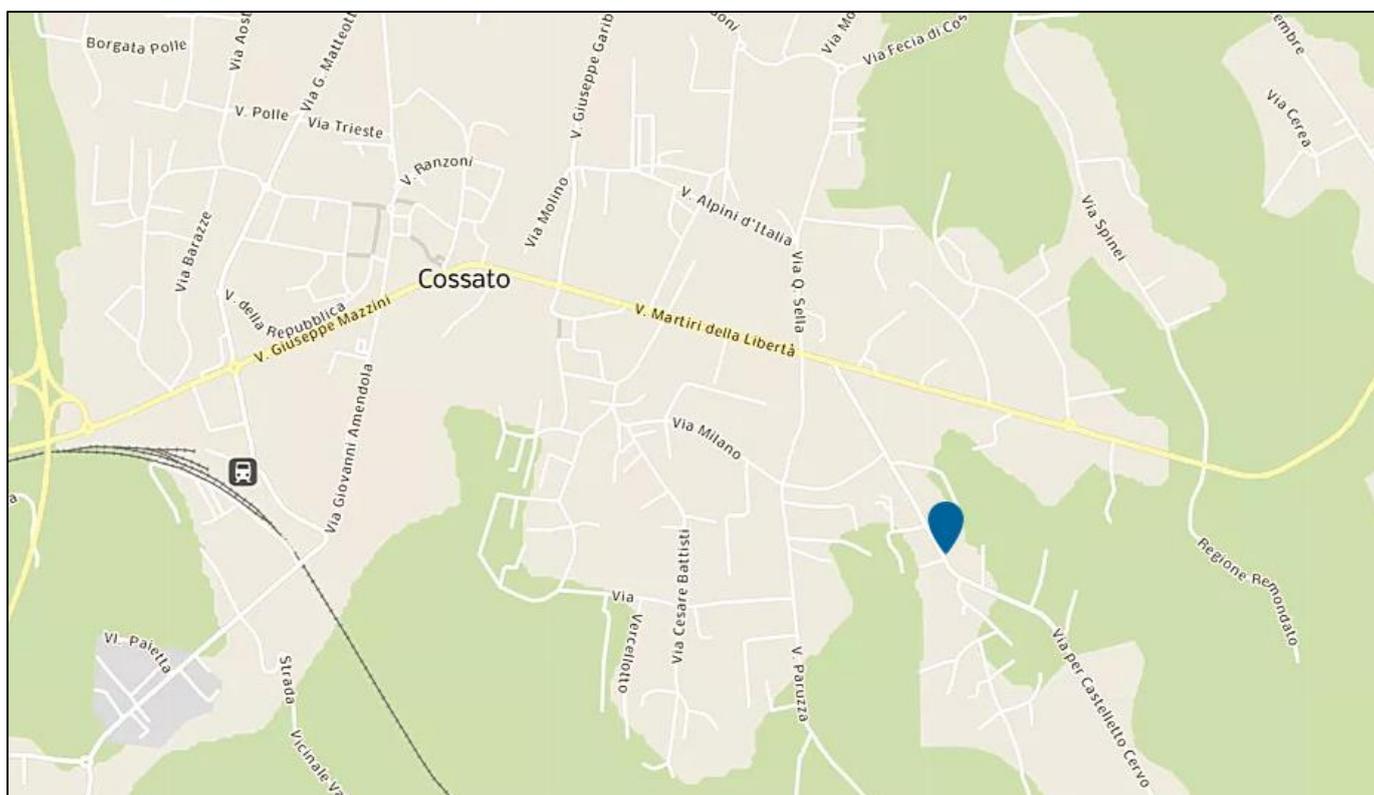
Obiettivi fondanti:

- favorire la crescita del minore promuovendone il benessere psicofisico;
- potenziare le autonomie di base, realizzando attività e iniziative per la promozione della socializzazione e l'integrazione nella comunità locale;
- il sostegno didattico

- promuovere la costruzione e la ricostruzione di relazioni e reti amicali, familiari e sociali;
- restituire competenze e contrattualità alla persona mediante il potenziamento delle sue abilità;
- ridurre la frequenza e/o l'intensità di comportamenti disfunzionali

Come raggiungere la struttura

Il Centro Diurno è in via per Castelletto Cervo 135 a Cossato. È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici dalle zone limitrofe della città e a piedi dal centro.



CON I MEZZI PUBBLICI

Autobus di linea urbana ATAP:

linea 300 dalla stazione dei treni Biella S. Paolo: si scende in Piazza Perotti (scuola Materna) e si continua a piedi

Ferrovie dello Stato:

dalla stazione Biella S. Paolo si prende la linea per Novara e si scende a Cossato, per poi proseguire a piedi.

Organizzazione degli spazi

Il Centro Diurno è composto da diversi locali:

- Salone, destinato a area relax e accoglienza,
- Sala pranzo,
- Cucina,
- Area terapeutica: 3 locali ove si svolgono le attività di gruppo secondo programmazione,
- Servizi igienici (n° 2 di cui 1 per disabili),
- Spogliatoio per il personale,
- Sala per colloqui.

Domanda di accesso e accoglienza

Iter di inserimento

Con l'ingresso del minore inizia un periodo di osservazione, di durata non superiore a 30gg, in cui il personale del Centro Diurno si impegna ad effettuare un proprio assessment (osservazione strutturata) delle aree problematiche e delle risorse dell'utente. Si possono prevedere, ove possibile, incontri preliminari di reciproca conoscenza presso il domicilio.

Al termine di questo periodo viene elaborato il Progetto Educativo Individualizzato (PEI), in accordo con l'utente e con il medico neuropsichiatra inviante, dove vengono definiti obiettivi, interventi, tempi e durata dell'inserimento.

Il PEI deve essere sottoscritto dall'utente, dai suoi familiari e dagli operatori di riferimento dell'ASL e dell'Impresa Sociale.

La partecipazione alle attività riabilitative ha la durata prevista dal progetto individualizzato; a cadenza prestabilita, tra i firmatari del PEI si tiene un incontro di verifica dei risultati raggiunti; il Progetto Educativo Individualizzato può essere ulteriormente modificato, fissando nuovi obiettivi.

Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) è lo strumen-

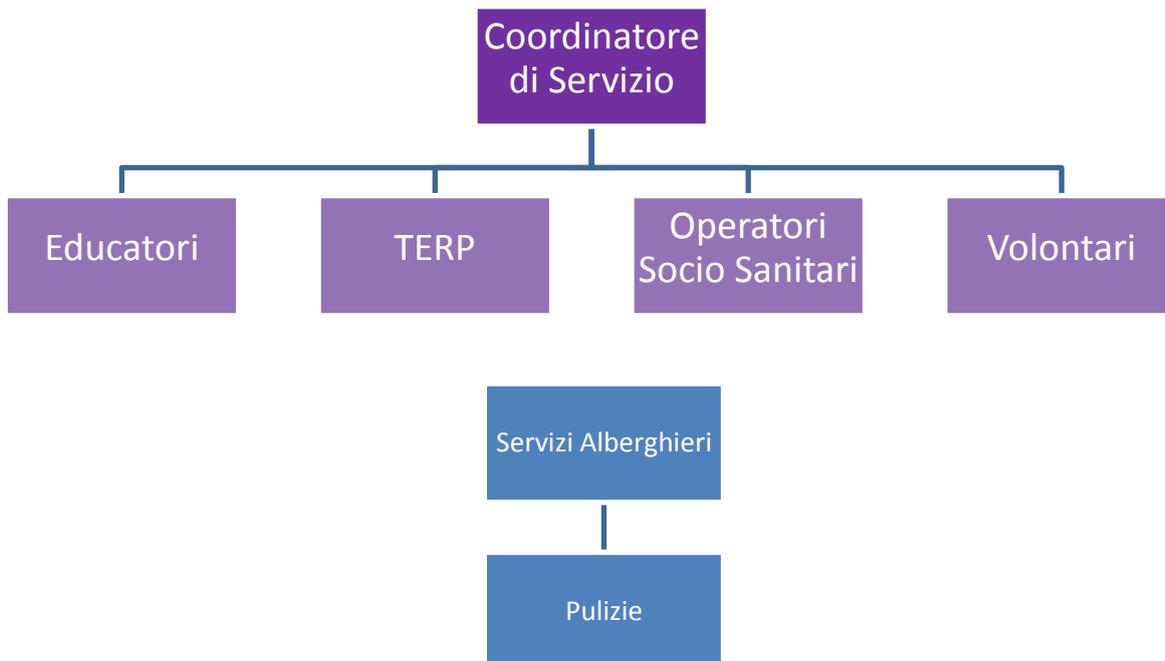
to principale di lavoro all'interno del Centro Diurno.

Permette di definire obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni del minore e 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 di abilità relazionali e funzionali;
- ha una durata definita;
- prevede verifiche intermedie, che permettono di orientare l'intervento in base ai risultati ottenuti e alle eventuali nuove esigenze via via sopraggiunte.

Staff operativo



Attività ruoli e funzioni degli operatori

COORDINATORE DI SERVIZIO

- partecipa alla stesura dei PEI ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PEI all'interno dell'équipe di lavoro;
- svolge i colloqui individuali;
- coordina e gestisce l'équipe di lavoro (turni, orari, presenze personale);
- mantiene rapporti costanti con la Neuropsichiatria Infantile, con le famiglie degli utenti (informando sull'andamento del progetto e su eventuali variazioni in itinere), con la rete territoriale, con la Direzione dell'Impresa Sociale;
- monitora la formazione ricevuta e rileva i bisogni formativi dell'equipe;
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità conforme alla norma ISO 9001.
- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale, rendicontazione laboratori incentivati;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione del Centro Diurno;

EDUCATORE PROFESSIONALE, TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA, OSS, secondo le rispettive responsabilità:

- partecipano all'aggiornamento dei PEI per gli ospiti dei quali sono tutor;

- programmano e conducono le attività riabilitative psico-sociali;
- conducono gli interventi individuali e di gruppo;
- mantengono rapporti con i familiari (attraverso il contatto diretto presso il Servizio, le visite domiciliari e i contatti telefonici), con i Servizi del territorio e con la rete del volontariato.

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

Il **Coordinatore del Servizio** è presente per un totale di 38 ore settimanali, di norma dalle 10.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.

Turni	Operatori	Titolo
9.00-17.00	2	Educatore/TERP/OSS
10.00-18.00	1	Educatore/TERP/OSS
14.00-18.00	1	Operatore Socio Sanitario (quando presente da turnazione)

Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti nella bacheca all'ingresso del Centro Diurno.

Modello organizzativo e programma delle attività

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso il Centro Diurno sono:

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle esigenze degli utenti;
- presenza per ciascun utente di un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) costantemente aggiornato;

- 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 delle attività

Gli interventi riabilitativi programmati sono *di gruppo o individuali* e possono svolgersi sia all'interno della struttura sia sul territorio.

Attività risocializzanti di gruppo

Le attività risocializzanti di gruppo comprendono:

- attività all'interno del Centro Diurno;
- attività svolte in luoghi di aggregazione presenti sul territorio: palestre, parrocchie, associazioni, luoghi ricreativi, ecc.

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.

Attività Individuali

Le attività individuali comprendono:

- affiancamento individualizzato su progetti specifici;
- momenti di confronto e verifica con il tutor;
- contatti con il territorio per favorire la conoscenza e l'utilizzo dei servizi offerti costruendo percorsi individuali in direzione di un'autonoma fruizione (uso dei mezzi pubblici, conoscenza dei luoghi di aggregazione).

Rapporti con le famiglie

Il coinvolgimento dei familiari degli utenti è previsto nel momento dell'inserimento al centro diurno e costantemente durante la frequenza.

Il servizio organizza periodicamente incontri di gruppo con le famiglie degli utenti come condivisione di momenti informali.

Giornata Tipo

Orario	Attività
9.00 – 13.00	Accoglienza e arrivo dei minori che frequentano al mattino la scuola con modalità Didattica Integrata a Distanza (o le attività risocializzanti durante le vacanze da scuola)
13.00 – 14.00	Pranzo
14.00 – 18.00	Attività riabilitative individuali e di gruppo presso il Centro Diurno oppure presso le sedi sul territorio

Servizio di accompagnamento

Gli utenti possono raggiungere il Centro Diurno autonomamente o usufruendo di un servizio di accompagnamento (attivabile a pagamento). Le modalità di trasferimento possono variare nel tempo secondo gli sviluppi del progetto individuale (e le disponibilità degli adulti di riferimento).

Il Centro Diurno effettua anche appositi interventi di accompagnamento all'autonomia, in cui un operatore affianca l'utente nell'utilizzo dei mezzi pubblici, aiutandolo a rendersi autonomo.

Servizio alberghiero

Il servizio di ristorazione (attivabile a pagamento) è affidato ad una ditta esterna.

I pasti sono cucinati secondo un menu 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.

Il *servizio di pulizia* è affidato ad una cooperativa sociale specializzata presente sul territorio. Gli operatori addetti effettuano interventi quotidiani di pulizia e sanificazione degli spazi.

Costi

La retta è sostenuta dalla Struttura Complessa di Neuropsichiatria Infantile della ASL di Biella e dal Comune di residenza.

Altri costi aggiuntivi "extra" (vedi servizio alberghiero e trasporto) sono eventualmente a carico dell'utente.

Relazioni con il Territorio

Il Centro Diurno Le Ali di Cossato opera come servizio 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: Neuropsichiatria Infantile, Servizi Sociali, Medici di Medicina Generale e Pediatri, Provincia di Biella;

Scuole ed Enti di Formazione: Ufficio Scolastico Provinciale; Scuola Media di Vigliano B.se "Dante Alighieri";

Istituto Comprensivo “Biella 3”; Istituto “G. e Q. Sella”, Biella; Istituto di Istruzione Superiore “Gae Aulenti” ed “Eugenio Bona” di Biella; Istituto professionale Pietro Sella di Mosso; Liceo Scientifico A. Avogadro di Biella;

Privato sociale: Cooperativa Sociale “Orso blu”, Cooperativa Sociale “Gran Menù”.

Associazioni e ditte private: Centro Sportivo Albamarina; Canile Consortile Biellese di Cossato; Il “Rifugio degli Asinelli” di Zubiena; piscina di Rovasenda, Circolo Ippico “San Giorgio”: Associazione “Legami di cuore” per “Miciolandia; Scuola di musica “Sonoria” di Cossato (BI); Centro Danza “Scarpette rosse” ASD, Mongrando (BI); Centro Sportivo “Rivetti-Insport” Biella; AICS Biella pattinaggio; Forte di bard; Palazzo Gromo-Losa, Biella; Fondazione Pistoletto; Spazio Cultura- Fondazione CRB, Biella; Museo del Territorio Biellese;

Modalità di coinvolgimento dei volontari

I volontari che operano presso il Centro Diurno aderiscono alle associazioni di volontariato del territorio.

Chi è interessato a fare del volontariato deve rivolgersi direttamente al Centro Diurno, 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 Centro Diurno si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti agli utenti e ai familiari attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La valutazione del servizio viene effettuata utilizzando i seguenti strumenti: 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 Centro Diurno si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di minori e familiari nell'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato;
- l'accompagnamento degli utenti alla fruizione autonoma di attività del territorio;
- le collaborazioni con associazioni presenti sul territoriobiellese;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento.
- l'attivazione di un comitato interno composto da un rappresentante degli ospiti, uno dei familiari 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 Le Ali 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

I minori che accedono al Centro Diurno si impegnano a:

1. occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento;
2. partecipare alle attività, esterne ed interne al Centro Diurno, previste dal progetto individualizzato;

3. 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 sui mezzi di trasporto e all'interno del CD
- introdurre bevande alcoliche e/o sostanze stupefacenti;
- danneggiare 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 dei minori si è prevista:

- la partecipazione informata dell'ospite e dei suoi familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PEI;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (GDPR 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzati alla tutela del minore.

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

Reclami

È possibile inoltrare al Coordinatore del Centro Diurno segnalazioni e reclami inerenti a qualsiasi problematica.

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:

È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della Cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo 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.

.

Centro Diurno Socio Riabilitativo “Le Ali” Cossato
Via per Castelletto Cervo n. 135
13836 Cossato
Tel. 015/980303
E-Mail: centrodiurno.leali@gruppoanteo.it

Anteo Impresa Sociale
via Felice Piacenza 11
13900 Biella
Tel. 015.813401
Fax 015.8134090
E-Mail : anteo@gruppoanteo.it
anteocooperativa@legalmail.it
www.anteocoop.it



ANTEO

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