

Carta dei Servizi 2024

S.R.P.3.1

“IL GIUNCO”

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione febbraio 2024
Revisione n° 08

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	pagina
Presentazione dell’Impresa Sociale	3
La Carta dei Servizi	7
Presentazione del Servizio e Mission.....	7
Presentazione della Struttura Residenziale e destinatari ..	7
Mission.....	8
Come raggiungere la struttura	9
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere	10
Domanda di accesso ed accoglienza	12
Iter di inserimento.....	12
Documentazione richiesta per l’ingresso	12
Ingresso.....	13
Periodo di osservazione.....	13
Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP)	14
Orari di visita	14
Rientri a casa ed uscite	14
Ricoveri ospedalieri.....	15
Dimissioni.....	15
Conservazione del posto	15
Staff operativo	16
Organigramma e impegno orario settimanale	16
Attività, ruoli e funzioni degli operatori.....	16

Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale.....	21
Pianificazione attività di formazione e supervisione	22
Modello organizzativo e programma delle attività.....	22
Programma delle attività	23
Riunioni	24
Giornata Tipo.....	25
<i>Servizi Offerti</i>	26
Relazioni con il Territorio	26
Modalità di coinvolgimento dei volontari	26
Modalità operative valorizzanti ed inclusive delle capacità esperienziali negli ospiti e nei familiari	27
Progetti di controllo della qualità.....	28
Obiettivi di miglioramento	28
Principi fondamentali	28
Diritti e doveri degli utenti	30
Tutela della Privacy e gestione dei dati	31
Contratto di ospitalità e modalità di condivisione.....	32
Segnalazioni e Reclami	32
Punti salienti dello Statuto Anteo e del Regolamento interno	33
<i>Estratto da Regolamento interno.....</i>	<i>34</i>

Gentile Signora ed Egregio Signore,

*Le porgiamo il benvenuto nella
Struttura SRP 3.1*

“Il Giunco” di Frassineto Po.

*Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la “Carta dei Servizi” ai sensi della
Deliberazione della Giunta Regionale
22 dicembre 2021, n. 84-4451_e ss.mm.ii.*

L'équipe del Servizio

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione, i criteri di tutela ed i diritti e doveri degli utenti.

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

Presentazione del Servizio e Mission

Presentazione della Struttura Residenziale e destinatari

La Struttura offre attività riabilitative volte alla promozione del benessere e della qualità della vita, nonché al sostegno delle abilità sociali e abitative.

La tipologia di appartamento si propone di offrire ospitalità di tipo residenziale a pazienti psichiatrici per l'attuazione di programmi terapeutico-riabilitativi di medio-lungo periodo attraverso interventi socio-sanitari, educativi e assistenziali.

La Struttura è rivolta prevalentemente a persone già in possesso di alcune abilità di base che necessitano di incrementare le proprie autonomie residue.

Eroga a favore degli ospiti prestazioni integrate di tipo socio-educativo e assistenziale, realizzate da un'équipe multi-professionale che, a partire dalle abilità e capacità personali, coniuga aspetti riabilitativi ad interventi di sostegno a specifiche disabilità.

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 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 riscoprire il piacere, oppure 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 intensità di comportamenti disfunzionali legati alla patologia psichiatrica.

Come raggiungere la struttura

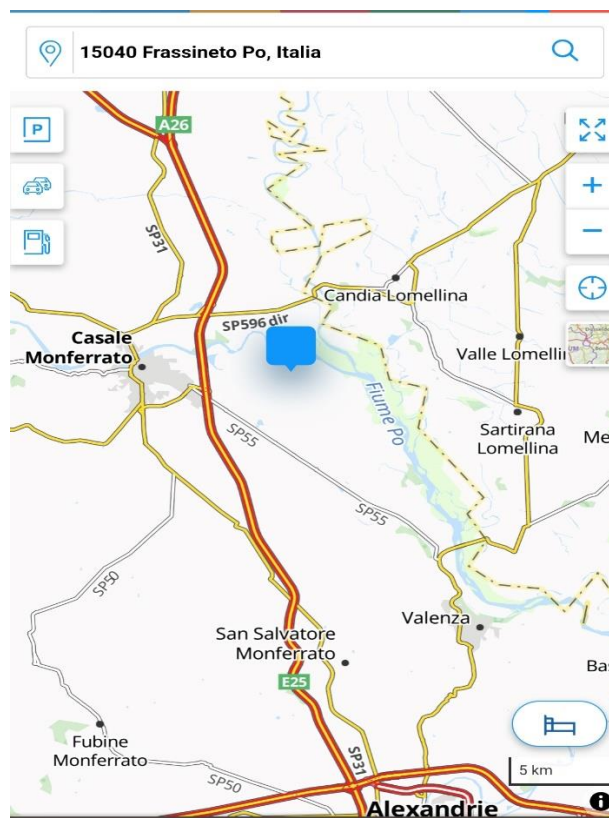
Il Servizio si trova a Frassineto Po, in via Po n° 22.

È raggiungibile dalla città di Casale Monferrato con l'autobus di linea Casale – Ticineto – Valenza della compagnia Maestri, dal lunedì al sabato tra le ore 7:30 e le ore 19:30.

Le fermate in cui si possono prendere il bus sono:

- Autostazione dei pullman di Casale Monferrato.
- Casale Monferrato stazione ferroviaria.
- Casale Monferrato via Bertona (solo nei giorni di scuola).

È limitrofo al centro del paese, nelle cui vicinanze si trovano tutti i servizi pubblici (banca, posta, medico di base, farmacia, bar, alimentari, ristorante e pizzeria).



Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere

Il Servizio è composto da due piani con 3 posti letto al pianterreno e 5 al piano primo.

- Al piano terra si trovano due stanze da letto (una singola e una doppia), un bagno, la cucina, il locale lavanderia e il ripostiglio;
- Al primo piano vi sono due stanze da letto (una doppia e una tripla), un bagno, un ripostiglio e un salone con angolo tv.



Domanda di accesso ed accoglienza

Iter di inserimento

L'accesso al Servizio avviene su richiesta del Dipartimento di salute mentale (DSM) in base ad un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) predisposto e condiviso dal medico del CSM e dagli operatori della Cooperativa con l'eventuale partecipazione di altri servizi (Servizio Sociale e Ser.D).

Il Centro di Salute mentale, generalmente nella figura del medico inviante, stila la richiesta di inserimento corredata da una breve relazione sulla storia sanitaria e sul profilo psico-sociale della persona da inserire.

Una volta deciso l'inserimento, il Responsabile del Servizio, in collaborazione con l'équipe, concorda con il Centro di Salute mentale il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) e si designano le figure di riferimento (Unità Multidisciplinare del Progetto). L'indagine conoscitiva può essere approfondita con una visita a domicilio da parte degli operatori o da una visita all'alloggio da parte del candidato all'inserimento. Le variazioni in itinere del PTRP con eventuale relativa dimissione vengono concordate tra il medico, la famiglia, l'ospite e i servizi coinvolti.

Documentazione richiesta per l'ingresso

- carta d'identità, codice fiscale, patente di guida (se presente), tesserino sanitario, eventuale certificato di esenzione ticket, eventuale attestato di invalidità civile;
- nomina dell'eventuale tutore / curatore / amministratore di sostegno;

- documentazione sanitaria;
- relazione dello psichiatra inviante.

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

Ingresso

L'ingresso è preceduto da un incontro a cui partecipano: l'ospite, i suoi familiari, lo psicologo, il medico del Centro di Salute mentale responsabile del progetto terapeutico, il medico del Centro di Salute mentale responsabile clinico della struttura e i rappresentanti dei Servizi pubblici coinvolti nella stesura del progetto.

In questa occasione tutti i partecipanti prendono visione e firmano il PTRP.

Periodo di osservazione

Nei primi tre mesi di permanenza il personale si impegna ad effettuare una valutazione delle risorse e delle disabilità dell'ospite e degli ambiti su cui focalizzare l'intervento.

Al termine di tale periodo di osservazione si svolge un incontro di verifica e restituzione tra i soggetti che hanno sottoscritto il PTRP, che può essere ridefinito e possono essere fissati nuovi obiettivi da raggiungere attraverso la permanenza in appartamento.

Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP)

Attraverso il PTRP si definiscono gli obiettivi raggiungibili e la valutazione dei bisogni dell'ospite.

Il PTRP 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 di abilità relazionali e funzionali;
- 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.

Orari di visita

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

Rientri a casa ed uscite

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

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;
- i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.

Dimissioni

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

Conservazione del posto

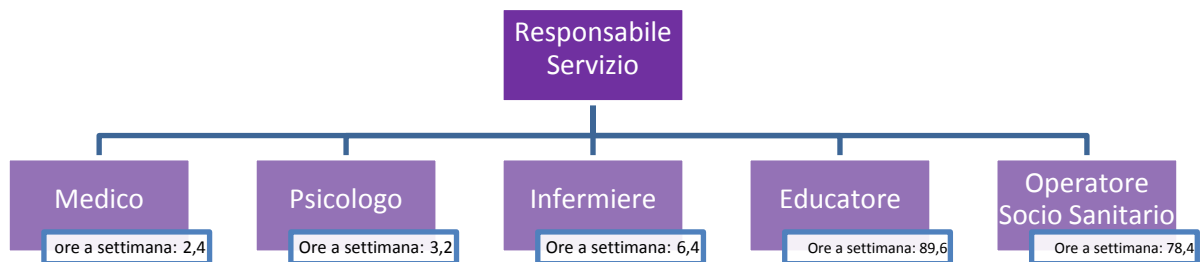
In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto salvo disposizioni diverse.

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

Staff operativo

Organigramma e impegno orario settimanale

La Struttura offre servizi in regime residenziale per 24 ore giornaliere, per l'intera settimana e per tutto l'anno.



Attività, ruoli e funzioni degli operatori

RESPONSABILE

- partecipa alla stesura dei PTRP ed assume la responsabilità decisionale della loro gestione e verifica all'interno dell'équipe di lavoro;
- partecipa alle “riunioni comunitarie settimanali” con il gruppo degli ospiti;
- coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (gestisce il personale, il monitoraggio dei bisogni formativi e la formazione);
- mantiene rapporti costanti con: il Centro di Salute Mentale, i servizi coinvolti nella gestione dell'ospite, le famiglie e/o i tutori/curatori/amministratori di sostegno, le associazioni di volontariato, il vicinato, la rete territoriale;

- partecipa ad incontri programmati di confronto con gli altri servizi della rete territoriale (riabilitazione lavorativa, centro diurno ed alloggi) per la condivisione degli interventi su ognuno dei tre assi riabilitativi principali (casa, lavoro, socialità);
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Integrato (ISO 9001/Qualità, ISO 45001/Salute e Sicurezza, ISO 14001/Ambiente).

MEDICO

- *coordina le attività e gli interventi a carattere sanitario*, attraverso un continuo confronto con gli infermieri, il personale di assistenza specializzato e lo psicologo;
- *raccorda le attività dei medici di medicina generale e degli specialisti che hanno in carico gli ospiti*, attraverso regolari comunicazioni e tempestivi scambi di informazioni;
- partecipa alle riunioni comunitarie settimanali con il gruppo degli ospiti.

PSICOLOGO (alcune delle seguenti attività sono di sua pertinenza solo nel caso rivesta anche il ruolo di responsabile)

- partecipa alla stesura dei PTRP, con responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PTRP all'interno dell'équipe di lavoro;
- svolge colloqui individuali con gli ospiti;
- somministra le scale di valutazione previste da normativa e/o ritenute necessarie per valutazioni ed approfondimenti psico-diagnostici e riabilitativi;
- partecipa alle “riunioni comunitarie settimanali” con il gruppo degli ospiti;

- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute Mentale, 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;
- programma occasioni di confronto (e vi partecipa) con gli altri servizi della rete territoriale (Riabilitazione lavorativa, Centro diurno ed alloggi), per la condivisione degli interventi su ognuno dei tre assi riabilitativi principali (casa, lavoro, socialità).

COORDINATORE EDUCATIVO

- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni e dei cambi turni, adempimenti di fine mese per la rendicontazione, gestione della cassa economica e organizzazione settimanale degli interventi individuali;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- partecipa alle “riunioni comunitarie settimanali” in cui si affrontano tutti i temi della vita nella Struttura;
- mantiene rapporti costanti con lo psicologo;
- mantiene rapporti costanti con i medici referenti dei pazienti;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione.

EDUCATORE

- realizza gli interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PTRP;
- organizza attività interne o esterne dedicate agli ospiti (gite, cene, feste, uscite a tema, ecc.);

- supporta gli ospiti nella promozione delle abilità personali, nell'ampliamento degli spazi di autonomia, nella cura dei rapporti familiari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali positive;
- partecipa alle "riunioni comunitarie settimanali" degli ospiti;
- partecipa agli incontri con il medico referente del progetto dell'ospite;
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute Mentale, con gli eventuali altri servizi coinvolti nei progetti; con i familiari e/o i tutori/curatori/amministratori di sostegno;
- programma le verifiche dei progetti individuali attraverso la condivisione con gli altri Servizi coinvolti;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP;
- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli ospiti.

INFERMIERE

- si occupa di verificare la corretta assunzione della terapia da parte dell'ospite, del rifornimento dei farmaci e del controllo delle loro scadenze;
- provvede al controllo degli approvvigionamenti relativi ai farmaci;
- rileva, valuta e comunica alle figure sanitarie di competenza ogni significativo elemento circa le condizioni di salute dell'ospite;

- esegue ogni mese il controllo del peso e dei parametri vitali degli ospiti (la frequenza sarà maggiore ove necessario);
- aggiorna la scheda della terapia farmacologica in base alle prescrizioni mediche;
- mantiene i contatti con i medici di medicina generale ed il referente clinico, svolgendo un ruolo d'interfaccia tra le figure professionali sanitarie ed educative;
- verifica lo stato delle apparecchiature sanitarie presenti in struttura.

OPERATORE SOCIO SANITARIO

- si occupa della cura della persona, in tutti gli aspetti di igiene personale, cura dell'abbigliamento, assunzione dei pasti, cura degli spazi di vita;
- supporta gli ospiti nella progressiva acquisizione di autonomie in tutti gli aspetti della cura di sé, dall'igiene personale all'abbigliamento, dall'alimentazione alla cura degli spazi di vita;
- supporta l'ospite nella gestione delle terapie farmacologiche;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP.

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

Turni	Operatori	Titolo
Secondo calendario	1	Responsabile di Struttura
Secondo calendario	1	Medico
Secondo calendario	1	Psicologo
Secondo calendario	1	Infermiere
M (07.00-15.00)	1	Educatore/OSS
P (14.00-22.00)	1	Educatore/OSS
N (22.00-07.00)	1	OSS

NOTA: la tabella non riporta i turni del personale dedicato agli affiancamenti individualizzati (specificato in ogni PTRP).

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

Pianificazione attività di formazione e supervisione

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

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

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

Modello organizzativo e programma delle attività

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso la Struttura sono:

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale quanto più vicina alle esigenze degli ospiti;
- presenza per ciascun ospite di una cartella personale compilata e costantemente aggiornata dalle differenti figure professionali;

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

Programma delle attività

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

Area assistenziale:

- gestione del denaro;
- gestione della casa;
- cura di sé (igiene, alimentazione, abbigliamento);
- aspetti sanitari.

Area emotivo - relazionale:

- supporto all'ospite nell'elaborazione di corrette e adeguate modalità di espressione delle proprie emozioni o richieste di aiuto;
- supporto nella gestione dei rapporti interpersonali;
- socializzazione (favorire un buon inserimento nel territorio, supporto nella ricerca autonoma di risorse per il tempo libero);

Rapporti con le famiglie:

- mediazione in caso di situazioni conflittuali, supporto alla costruzione di buoni rapporti familiari;
- informazioni rispetto alla disponibilità di servizi sul territorio e modalità per accedervi;

- confronto costante con i famigliari sull'andamento del progetto e coinvolgimento all'interno del progetto stesso in specifiche attività.

Supporto ai progetti di inserimento lavorativo:

- sostenere e motivare l'ospite nella ricerca di adeguate soluzioni lavorative al fine di raggiungere una maggiore autonomia economica tale da favorire una migliore emancipazione.

Riunioni

Riunione clinica

Il Gruppo di lavoro si riunisce ogni 15 giorni per approfondire temi legati alla clinica e alle dinamiche relazionali che si instaurano tra gli utenti e per individuare strategie di intervento adeguate.

Riunione organizzativa

Il Gruppo di lavoro si riunisce ogni 15 giorni per l'organizzazione del servizio.

Riunioni ospiti

Una volta alla settimana lo psicologo, affiancato dall'operatore in turno, conduce uno spazio di confronto e sostegno offerto agli ospiti. Spesso la riunione è lo strumento principe per trovare risposte adeguate a momenti di alta conflittualità interna, per comprendere dinamiche relazionali che si sono sviluppate con gli altri ospiti e/o con persone esterne alla struttura.

La modalità di conduzione della riunione è quella del gruppo di auto-mutuo-aiuto, ove vengono valorizzate le risorse di tutti i partecipanti e viene favorita l'appropriazione di capacità di trovare soluzioni proprie attraverso la condivisione di vissuti, difficoltà, situazioni critiche, singole esigenze.

Giornata Tipo

Orario	Attività
Entro le 8,00	Sveglia in autonomia, igiene e colazione.
8,00 - 9,00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore; Prelievo di denaro concordato;
9,00 - 12,00	Interventi domiciliari specifici in base alla programmazione: <ul style="list-style-type: none"> - cura della casa; - acquisti e spese; - accompagnamenti per visite sanitarie anche presso il presidio ospedaliero; - accompagnamento presso ambulatorio del CSM. Frequenza delle attività al Centro Diurno di Casale con trasferimento autonomo (in autobus) o accompagnato; Svolgimento delle attività lavorative (tirocini).
12,00 - 14,00	Assunzione della terapia farmacologica in presenza dell'operatore; Pranzo, con eventuale supporto dell'operatore in base al progetto individuale.
14,00 - 18,30	Interventi domiciliari specifici in base alla programmazione: <ul style="list-style-type: none"> - cura della casa; - acquisti e spese; - accompagnamenti per visite sanitarie anche presso il presidio ospedaliero; - accompagnamento presso ambulatorio del CSM. Frequenza delle attività al Centro Diurno di Casale con trasferimento autonomo (in autobus) o accompagnato; Svolgimento delle attività lavorative (tirocini);
18,30 - 20,30	Assunzione della terapia farmacologica in presenza dell'operatore; Cena, con eventuale supporto dell'operatore in base al progetto individuale; Colloqui individuali con l'operatore presente (di norma un educatore).
20,30 - 8,00	Organizzazione di uscite di gruppo in occasione di eventi ludici; Preparazione autonoma per la notte e riposo. Assistenza notturna ove prevista.

Servizi Offerti

Servizi di base compresi nella retta

Assistenza sanitaria

Assistenza psicologica

Interventi educativi

Assistenza socio-sanitaria e tutelare

Relazioni con il Territorio

- Servizi ed enti pubblici: Dipartimento di Salute Mentale, Servizi Sociali, Medici di Medicina Generale, Ser.D; Comune di Frassineto, Centro Diurno di Casale e Alessandria, Centro per l'impiego, Biblioteca comunale di Casale.
- Privato sociale: Cooperativa Sociale "La Meridiana";
- Associazioni di Volontariato: Associazione dei familiari.

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 una associazione che provvede a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle vigenti norme. La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato idonea convenzione che definisce i termini della collaborazione in atto.

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

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

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

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

Sono previsti incontri alla presenza dei familiari, allo scopo di condividere gli obiettivi del lavoro, le attività programmate, definire possibili iniziative per il Servizio, individuare contributi esperienziali, interventi di mutuo-aiuto, ecc.

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, supervisione, ecc. ed è finalizzata a cogliere il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

Obiettivi di miglioramento

La struttura si propone di migliorare i servizi resi ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di utenti e familiari nell'elaborazione del PTRP;
- l'accompagnamento degli utenti alla fruizione autonoma di attività del territorio;
- revisione annuale del Regolamento Interno previo confronto e approvazione da parte dei partecipanti;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento.

Principi fondamentali

Eguaglianza: tutti i Servizi erogati dalla cooperativa Anteo guardano al “principio di eguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci

a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile "abito su misura" per il Cittadino-Cliente.

Imparzialità e continuità: la cooperativa Anteo svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, la cooperativa Anteo s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

Partecipazione: la cooperativa Anteo al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza ed efficacia: l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La cooperativa **Anteo** s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche della persona, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza: è la "caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità" (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra

ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Diritti e doveri degli utenti

Diritti degli utenti

Il Servizio si impegna affinché agli ospiti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

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

Ogni ospite ha il dovere di:

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

Tutela della Privacy e gestione dei dati

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

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

Contratto di ospitalità e modalità di condivisione

All'atto dell'inserimento, ogni ospite viene informato sul previsto percorso di inserimento nella Struttura, sul funzionamento della stessa, sul regolamento interno, sui propri diritti e doveri, sulle autorizzazioni e consensi (privacy, terapie, altro) che è necessario siano da egli stesso rilasciate. Il documento viene sottoscritto dalle parti.

Segnalazioni e Reclami

Il Servizio garantisce 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:

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.

Punti salienti dello Statuto Anteo e del Regolamento interno

Estratto da Statuto

Art. 4 Scopo: La Cooperativa si propone, con spirito mutualistico e senza fini speculativi, lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi (...).

Art. 5 Oggetto In relazione al proprio scopo la Cooperativa ha per oggetto la gestione stabile o temporanea in conto proprio o per conto di terzi di servizi alla persona (...).

Anteo Impresa Sociale opera nel campo della salute dal 1993. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 150 strutture dislocate sul territorio nazionale: *una* rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano migliaia di professionisti e in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario.

Anteo gestisce strutture residenziali e semiresidenziali, tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per persone an-

ziane, Comunità, Nuclei di Convivenza, Gruppi appartamento, Servizi di Autonomia, Centri Diurni, Servizi Domiciliari e Territoriali per persone anziane, con patologie psichiatriche, con disabilità, con dipendenze, minori ed adulti in difficoltà.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente e in partnership con committenti pubblici e privati, servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria (Health-Care e Long-Term-Care).

Anteo realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione e ad intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

Denominatore comune è *dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà.*

Estratto da Regolamento interno

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

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

SRP 3.1 “Il Giunco”

Via Po n°22

15040 Frassineto Po

Tel. 348.9880463

Responsabile Dott.ssa Pamela Cinti

E-Mail: gafrassineto.viapo@gruppoanteo.it

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

P.IVA 01758780025

Codice SDI: SUBM70N

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-mail: anteo@gruppoanteo.it

Pec: anteocooperativa@legalmail.it

www.anteocoop.it

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



ANTEO

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