

# Carta dei Servizi 2019

Centro Diurno  
di Biella

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



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

Data di emissione Gennaio 2019  
Revisione n° 04

La carta dei servizi.....	6
Presentazione del servizio e mission .....	6
Presentazione del Centro Diurno e destinatari .....	6
Mission .....	7
Come raggiungere la struttura .....	7
Organizzazione degli spazi.....	8
Domanda di accesso e accoglienza .....	9
Iter di inserimento.....	9
Periodo di osservazione .....	10
Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) .....	10
Staff operativo .....	11
Organigramma Funzionale .....	11
.....	11
Attività ruoli e funzioni degli operatori.....	11
Modello organizzativo e programma delle attività .....	14
Programma delle attività.....	15
Attività risocializzanti di gruppo.....	15
Laboratori Prelavorativi.....	17
Attività Individuali .....	18
Riunione Ospiti.....	18
Rapporti con le famiglie .....	18
Giornata Tipo.....	19
Servizi di base garantiti .....	19
Servizio di accompagnamento.....	19
Servizio alberghiero.....	20

Costi .....	20
Relazioni con il Territorio .....	20
Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	21
L'Associazione Diritti e Doveri .....	21
Progetti di controllo della qualità .....	22
Obiettivi di miglioramento .....	22
Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela .....	23
Diritti degli utenti .....	23
Doveri degli utenti .....	23
Privacy e criteri di tutela.....	24
Finalità del trattamento dei dati.....	24
Segnalazioni e Reclami .....	25

*Gentile Signora ed Egregio Signore,*

*Le porgiamo il benvenuto al Centro Diurno di Biella  
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce  
la “Carta dei Servizi”  
ai sensi della DGR del 28/09/2009 n° 63-12253*

*L'équipe del Servizio*

## **La carta dei servizi**

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo del Centro Diurno 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 di Biella è stato avviato nel 2005, dopo la chiusura della precedente sede collocata a Cossila San Grato.

È un presidio riabilitativo diurno che fa parte della rete dei servizi attivati dal Dipartimento di Salute Mentale della ASL di Biella. Offre attività riabilitative che permettono la costruzione di percorsi individualizzati volti alla promozione della salute e al reinserimento nel tessuto sociale di appartenenza; è un luogo in cui la persona può creare relazioni orientate al cambiamento.

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

È aperto dal lunedì al venerdì e alla domenica dalle 9.00 alle 17.00.

### *Mission*

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

La metodologia operativa si fonda principalmente su:

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

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

Obiettivi fondanti:

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

### *Come raggiungere la struttura*

Il Centro Diurno è in strada Campagnè 7/a a Biella, al piano secondo di una palazzina che ospita anche il Centro di Salute Mentale, l'Ente di Formazione FORCOOP e la sede

della Cooperativa Sociale dell'Orso Blu. 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 1 da Chiavazza:* si può scendere in via Lamarmora alla fermata di Largo Cusano e si possono utilizzare le Linee LAM (A) 4; 4/; 12; 2/ e 24; si scende in Via Ivrea davanti alla Biverbanca, si gira in Strada Campagnè e si raggiunge il Centro Diurno. Oppure con la Linea 1 si scende in Via F.lli Rosselli (davanti all'ITI) e si raggiunge il Centro Diurno a piedi, percorrendo indifferentemente Via Rigola o Via Ivrea.

*Linea 2 da Oropa-Favaro-Cossila:* si scende davanti all'Esselunga in via Lamarmora, si attraversano i giardini e ci si reca alla fermata di Largo Cusano procedendo poi come per la Linea 1.

*Linea 3 da Pavignano:* si scende ai Giardini Zumaglini davanti all'ex Standa e ci si reca alla fermata di Largo Cusano procedendo poi come per la Linea 1.

#### *Organizzazione degli spazi*

Il Centro Diurno è composto da diversi locali:

- un **grande salone** dove si svolgono le attività di accoglienza e le attività di gruppo;
- diversi **laboratori**: cucito, lavanderia, laboratorio di pasticceria, atelier "Pippo Pozzi";
- due **uffici**: uno a disposizione del servizio di riabilitazione lavorativa, e un ufficio utilizzato dal personale del Centro Diurno per svolgere i colloqui individuali e le riunioni dell'équipe.



## **Domanda di accesso e accoglienza**

### *Iter di inserimento*

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

Lo psichiatra di riferimento:

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

Al momento dell'inserimento:

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

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

### *Periodo di osservazione*

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

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

### *Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP)*

Il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) è lo strumento principale di lavoro all'interno del Centro Diurno.

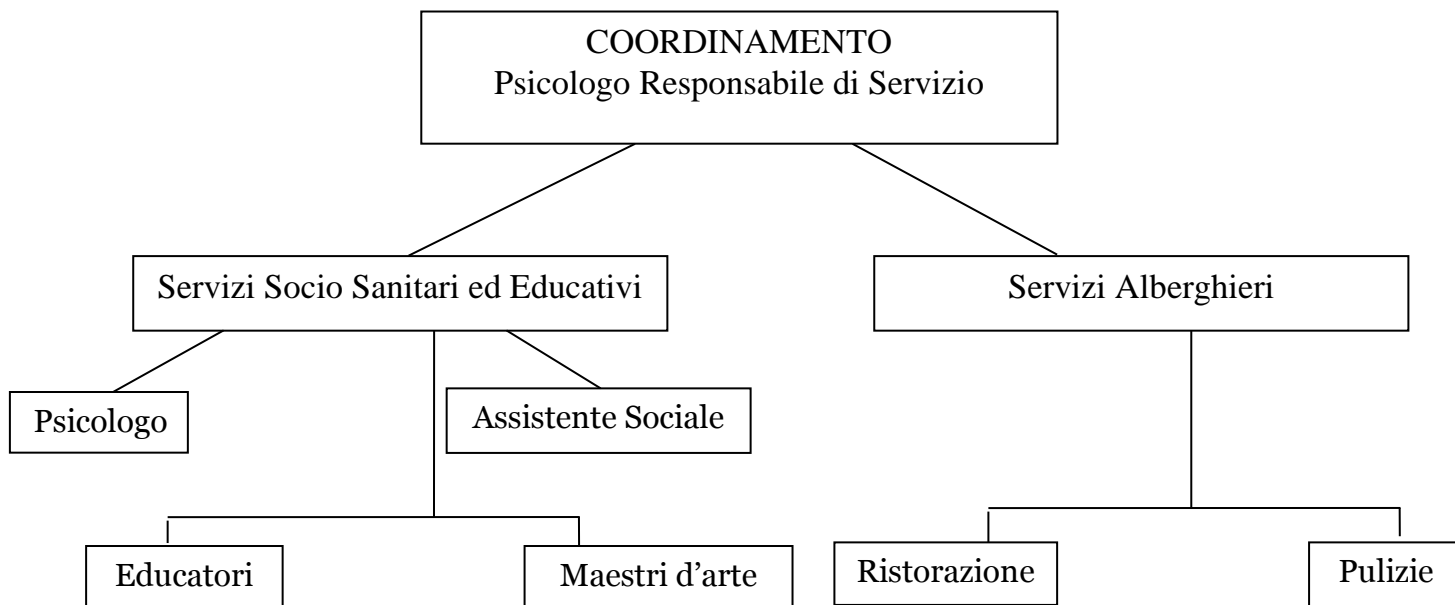
Permette di definire obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell'utente e di realizzare un percorso riabilitativo integrato, capace di valorizzare le risorse personali e la rete sociale della persona.

Le 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, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, di norma semestrali ma definibili in base all'andamento del progetto, che permettono di orientare l'intervento in base ai risultati ottenuti e alle eventuali nuove esigenze via via sopraggiunte.

## Staff operativo

### Organigramma Funzionale



### Attività ruoli e funzioni degli operatori

#### PSICOLOGO RESPONSABILE

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

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

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

#### COORDINATORE EDUCATIVO

- 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;
- svolge funzione di Preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.

#### EDUCATORE PROFESSIONALE

- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PRP per gli ospiti di cui è tutor;
- programma e conduce le attività riabilitative psicosociali;
- conduce gli interventi educativi individuali e di gruppo;
- mantiene rapporti con i famigliari (attraverso le visite domiciliari e i contatti telefonici), con i Servizi del territorio e con la rete del volontariato.

### INFERMIERE

- si occupa di verificare la corretta assunzione della terapia da parte dell'utente, del rifornimento dei farmaci e del controllo delle scadenze;
- provvede al controllo delle spese relative 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);
- è addetto ai prelievi e alle medicazioni;
- aggiorna la scheda della 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 inoltre allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PRP per gli ospiti di cui è tutor.

### ASSISTENTE SOCIALE

- effettua l'analisi dei bisogni sociali della persona;
- rileva problemi emergenti legati al contesto socio-economico e alla rete sociale della persona;
- gestisce e coordina attività riabilitative con gli utenti.

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

La **Psicologa Responsabile** è presente per un totale di 30 ore settimanali, di norma dalle 9.00 alle 17.00 dal martedì al venerdì.

Il **Coordinatore educativo** è presente dal lunedì al venerdì con orario dalle 09.00 alle 17.00.

Turni	Operatori	Titolo
9.00-17.00	3	Educatore / Assistente Sociale
10.00-12.00 o 14.00-16.00	1	Maestro d'arte

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 Riabilitativo Personalizzato (PRP) 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, anche al di fuori dell'orario di apertura del Centro Diurno (uscite in orario serale, soggiorni vacanza, ecc).

### *Attività risocializzanti di gruppo*

Le attività risocializzanti di gruppo comprendono:

- attività all'interno del Centro Diurno;
- attività strutturate in atelier esterni dislocati in città;
- 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.

**Esempio di programma delle attività**

	10-12	12-13.30	15-17
Lu	Movimento e respirazione	Pranzo	Percorsi
	Fumetto		Gruppo cinema
	Laboratorio di lavanderia Girovita		Passeggiata con i cani
Ma	Be Good (cascina)		Disegno e creò
	Dimmi come mangi		Laboratorio di pasticceria
	Laboratorio di lavanderia		Teatro
Me	Agenzia informativa	Pranzo	Esprimersi e comunicare
	Ritmo		Laboratorio di ceramica
	Laboratorio di lavanderia		Diritti e doveri
Gi	Riunione utenti(bimensile)	Pranzo	Acquagym/nuoto
	Laboratorio poesia		Laboratorio di Fiabe
			Laboratorio di pasticceria
Ve	Bellezza	Pranzo	Nordic walking
	Laboratorio Cucito		
	Laboratorio lavanderia		
	Assistenza con animali presso Sala Biellese		
Do	Socializzazione sul territorio	Pranzo	Socializzazione sul territorio



### *Laboratori Prelavorativi*

Alcune delle attività sono organizzate in modo da configurarsi come dei laboratori prelaborativi, ovvero la cui partecipazione e produzione è legata alla consegna di gettoni di presenza ai partecipanti.

I laboratori prelaborativi sono più direttamente finalizzati allo sviluppo di abilità legate al “fare”, ove i partecipanti possono sperimentarsi in un contesto protetto e acquisire i prerequisiti per accedere al mondo del lavoro. Costituiscono un importante area di collegamento tra le attività risocializzanti del Centro Diurno e il Servizio Riabilitazione Lavorativa.

I principali laboratori, gestiti da educatori professionali, sono:

LABORATORIO DI LAVANDERIA: lavaggio e stiro di indumenti provenienti da “clienti” esterni (tra cui anche utenti residenti nei gruppi appartamento). L’attività è prevista su due livelli:

- attività di addestramento rivolta a persone che hanno necessità di imparare a lavare e stirare capi d’abbigliamento, ad esempio in previsione di trasferimento in situazioni abitative autonome;
- attività incentivata riservata a persone che già possiedono abilità e che realizzano un percorso di perfezionamento delle tecniche operative.

LABORATORIO DI CUCITO: attività pratico-manuale ed espressiva incentivata, finalizzata all’ideazione e alla realizzazione di manufatti destinati alla vendita, utilizzando tecniche di “riuso creativo” con prodotti di recupero, ma anche a riparazioni e modifiche di capi già confezionati.

LABORATORIO DI PASTICCERIA: il laboratorio, gestito da una cuoca supportata da un'educatrice professionale, prevede la preparazione, il confezionamento e la vendita di prodotti di pasticceria (pasticcini, torte, cioccolatini, salatini).

### *Attività Individuali*

Le attività individuali comprendono:

- affiancamento individualizzato su progetti specifici;
- momenti di confronto e verifica con il tutor;
- colloqui di sostegno psicologico;
- 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).

### *Riunione Ospiti*

Due volte al mese si tiene una riunione a cui sono invitati tutti gli iscritti. La riunione è condotta dalla psicologa con la partecipazione degli operatori in turno e ha come scopo quello di programmare le attività specifiche della settimana; è un momento di ascolto rivolto agli utenti, in cui si valorizzano gli interventi di tutti i partecipanti e si promuove la capacità di trovare soluzioni ai problemi mediante il confronto, il sostegno reciproco e la condivisione con gli altri membri del gruppo.

### *Rapporti con le famiglie*

Il coinvolgimento dei famigliari degli utenti è previsto nel momento dell'inserimento al centro diurno ed in fase di verifica dei Progetti Riabilitativi Personalizzati.

Il servizio organizza periodicamente incontri di gruppo con le famiglie degli utenti sia come momento di confronto e di scambio sia come condivisione di momenti informali.

### *Giornata Tipo*

Orario	Attività
9.00 – 10.00	accoglienza e arrivo dei partecipanti autonomamente o con il servizio di accompagnamento
10.00 – 12.30	attività riabilitative individuali e di gruppo presso il Centro Diurno oppure presso le sedi sul territorio
12.30 – 14.00	Pranzo
14.00 – 16.00	attività riabilitative individuali e di gruppo presso il Centro Diurno oppure presso le sedi sul territorio
16.00 – 17.00	Rientro a casa autonomamente o con il servizio di accompagnamento

### *Servizi di base garantiti*

I servizi offerti dal Centro Diurno sono:

Assistenza psicologica
Interventi educativi
Servizio di accompagnamento
Servizio alberghiero

### *Servizio di accompagnamento*

Gli utenti possono raggiungere il Centro Diurno autonomamente o usufruendo di un servizio di accompagnamento. Le modalità di trasferimento vengono concordate col medico inviante e possono variare nel tempo secondo gli sviluppi del progetto individuale.

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* 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 che inserisce tra i suoi soci anche pazienti psichiatrici sia in tirocinio lavorativo sia assunti. Gli operatori addetti effettuano interventi quotidiani di pulizia e sanificazione degli spazi.

### *Costi*

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

### *Relazioni con il Territorio*

Il Centro Diurno di Biella 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:** Dipartimento di Salute Mentale, Servizi Sociali, Medici di Medicina Generale, Provincia di Biella, Società Atheneum (Piscina Rivetti);

**Scuole ed Enti di Formazione:** Università del Piemonte orientale, Università degli Studi di Torino; 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:** Atelier di Musica, Opificiodelarte, Riserva Naturale Speciale Parco Burcina, Palestra Mia Club, Hotel Cà Vanni-Rimini; Centro Sportivo Pralino, Centro Sportivo Albamarina; Atelier LA ROUGE.

**Associazioni di Volontariato:** Associazione famigliari “Per contare di più”, Associazione utenti “Diritti e Doveri”, Associazione Emanuele Lomonaco “Far Pensare”, Associazione ComCentro Servizi Volontariato (CSV), Associazione Maraja, Caritas, Parrocchia di Santo Stefano, Movimento Cittadinanzattiva.

### *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.

### *L’Associazione Diritti e Doveri*

L’associazione degli utenti “Diritti e Doveri” collabora strettamente con il Centro Diurno nella programmazione e nella verifica delle attività svolte dal servizio.

Da anni impegnata in campagne contro l’emarginazione e lo stigma legati alla malattia mentale, l’associazione si occupa

di valutare la soddisfazione degli utenti rispetto ai Servizi della Salute.

### **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 utenti e familiari nell'elaborazione del Progetto Riabilitativo Personalizzato;
- accompagnamento degli utenti alla fruizione autonoma di attività del territorio;
- sviluppo dell'offerta nell'area pre-lavorativa e collaborazioni con associazioni presenti sul territorio biellese;
- sviluppo di progetti con l'associazione dei familiari "Per contare di più" e promozione di attività di volontariato;
- 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.
- 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 di Biella si impegna affinché agli utenti vengano riconosciuti i seguenti diritti previsti dalla Costituzione.

- diritto di cittadinanza;
- diritto di pensiero;
- diritto di protezione;
- diritto di parola e di ascolto;
- diritto all'autonomia;
- diritto di cura ed assistenza;
- diritto di partecipazione;
- diritto di critica;
- diritto di riservatezza;
- diritto di libera espressione;
- diritto di informazione;
- diritto di prevenzione;

### *Doveri degli utenti*

Gli utenti che accedono al Centro Diurno si impegnano a:

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

All'interno del Centro Diurno è vietato:

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

### *Privacy e criteri di tutela*

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

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

### *Finalità del trattamento dei dati*

I dati sono trattati secondo le seguenti finalità:



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

### *Segnalazioni e Reclami*

Il Centro Diurno di Biella 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 Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)
- inviando un sms al numero 347 9772091 indicando prima del testo il codice 329

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 di Biella  
Strada Campagné 7/a  
13900 Biella

Tel. 015/8407910

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

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Marzia Girardello

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

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

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

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



**ANTEO**

**Cooperativa Sociale**