

Carta dei Servizi 2026

Centro diurno
di Biella

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione: gennaio 2026
Revisione n. 08

1. La Carta dei Servizi	6
2. Presentazione del Servizio e Mission	6
2.1 Presentazione del Centro Diurno e destinatari.....	6
2.2 Mission.....	6
2.3 Come raggiungere la struttura.....	8
Organizzazione degli spazi.....	9
3. Domanda di accesso e accoglienza	9
3.1 Iter di inserimento	9
3.2 Periodo di osservazione	10
3.3 Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP).....	11
4. Staff operativo	12
4.2 Attività ruoli e funzioni degli operatori	12
4.3 Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale	14
5. Modello organizzativo e programma delle attività	15
5.1 Programma delle attività.....	15
5.2 Attività risocializzanti di gruppo	16
5.3 Attività individuali	16
5.4 Attività mensili o occasionali.....	17
5.5 Laboratori Prelavorativi.....	18
5.6 Attività Individuali.....	20
5.7 Riunione Ospiti	20
5.8 Rapporti con le famiglie.....	20

5.9 Giornata Tipo	21
5.10 Servizi di base garantiti.....	21
5.11 Servizio di accompagnamento	21
5.12 Servizio alberghiero.....	22
5.13 Costi	22
5.14 Relazioni con il Territorio	22
5.15 Modalità di coinvolgimento dei volontari.....	23
5.16 L'Associazione Diritti e Doveri.....	24
6. Progetti di controllo della qualità.....	24
6.1 Obiettivi di miglioramento.....	24
7. Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela.....	26
7.1 Diritti degli utenti.....	26
7.2 Doveri degli utenti.....	26
7.3 Privacy e criteri di tutela	27
7.4 Finalità del trattamento dei dati	27
7.5 Reclami.....	28
7.6 Punti salienti dello Statuto Anteo e del Regolamento interno	28

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 22/12/2021 n° 84-4451*

L'équipe del Servizio

1. 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.

2. Presentazione del Servizio e Mission

2.1 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.

2.2 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.

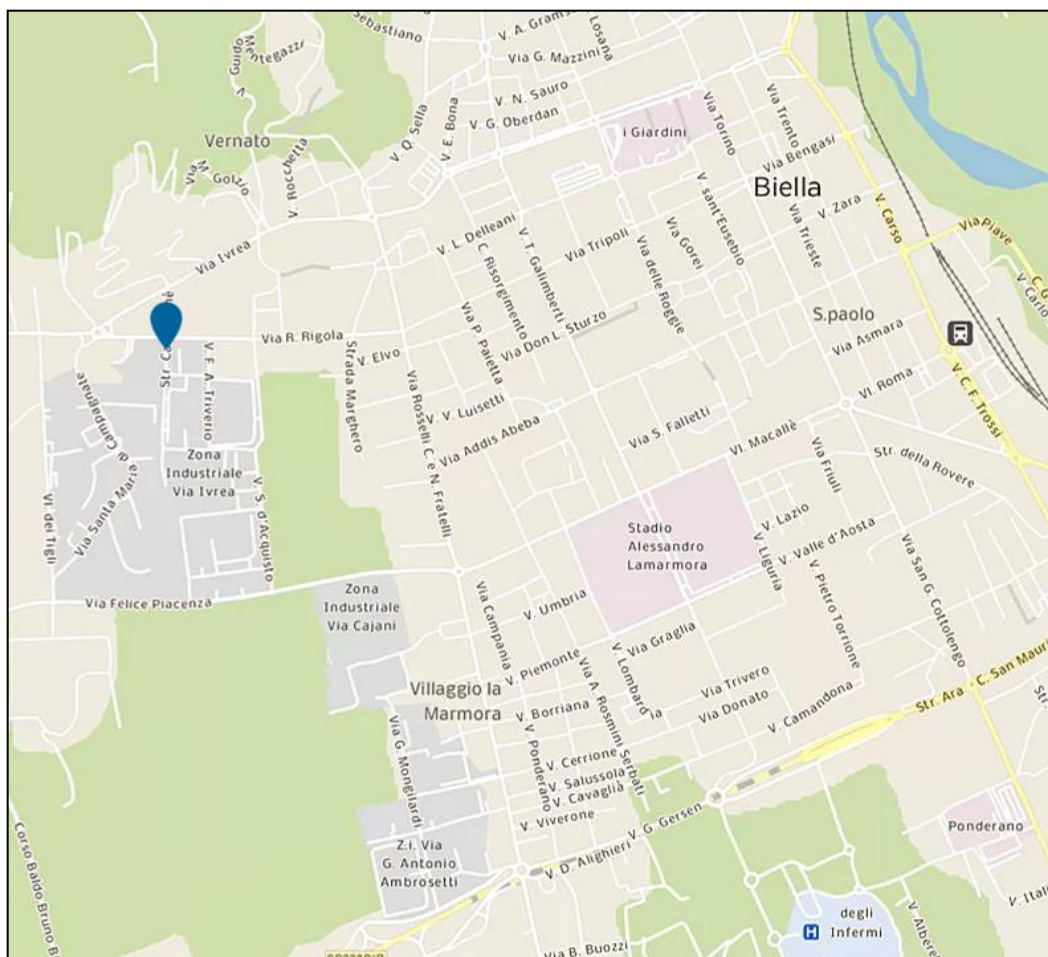
L'obiettivo fondamentale è di offrire un luogo e un tempo nei quali le persone possano esercitare la propria socialità e riscoprirne il piacere, oppure di esprimere ad altri il proprio disagio e le proprie difficoltà.

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.

2.3 Come raggiungere la struttura

Il Centro Diurno è in strada Campagnè 7/a a Biella, al piano secondo.



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;
- ▶ Quattro **laboratori**: lavanderia, palestra, atelier "Pippo Pozzi", "lavorincorso".
- ▶ Un **ufficio**: utilizzato dal personale del Centro Diurno per svolgere i colloqui individuali e le riunioni dell'équipe.

3. Domanda di accesso e accoglienza

3.1 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 Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) 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.

3.2 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 Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP), in accordo con l'utente e con il medico psichiatra inviante, dove vengo-

no definiti obiettivi, interventi, tempi e durata dell'inserimento.

3.3 Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP)

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

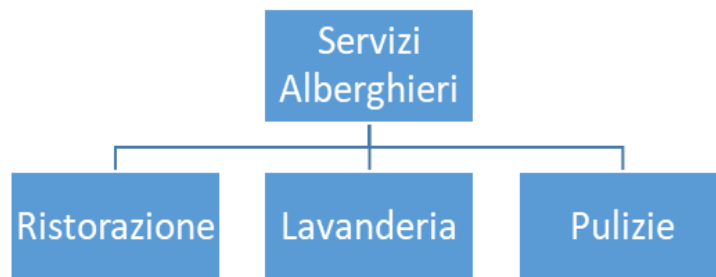
Permette di definire obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell'utente e di realizzare un percorso riabilitativo integrato, capace di valorizzare le risorse personali e la rete sociale della persona.

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.

4. Staff operativo

4.1 Organigramma e impegno orario settimanale



4.2 Attività ruoli e funzioni degli operatori

PSICOLOGO RESPONSABILE

- ▶ partecipa alla stesura dei PTRP ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PTRP 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 PTRP 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.

MAESTRO D'ARTE

Si tratta di un professionista che, in affiancamento agli educatori, si occupa della programmazione e della realizzazione di attività e laboratori in cui è richiesta una competenza specifica (come teatro, musica, pittura, attività sportive).

I Maestri d'Arte si avvalgono della collaborazione di personale volontario che, in maniera mirata e in base alle specifiche abilità possedute, collabora con gli operatori impegnati nelle attività di riabilitazione psicosociale.

4.3 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 per quattro giorni alla settimana.

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.

5. 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 (PTRP) 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.

5.1 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). Il Centro Diurno è pertanto una struttura aperta in cui vi deve essere continuo scambio fra interno ed esterno.

Al fine di offrire percorsi riabilitativi il più possibile efficaci e rispondenti alle esigenze delle persone, il CD propone una diversificazione delle attività, individuando delle aree sui cui lavorare: Benessere e stili di vita, Manualità Pratico-Creativa, Competenze pre-lavorative, Percorsi multidimensionali Life Skills.

5.2 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.
- ▶ Attività svolte presso il Centro Socioculturale "Faccenda" di Mongrando.

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.

5.3 Attività individuali

La maggior parte delle attività sono di gruppo ma in alcuni momenti vengono svolte delle attività individuali, spesso concordate in sede di definizione del progetto riabilitativo. Alcuni esempi: quiz patente guida, ripetizioni di matematica, ripetizioni informatica e svolgimento pratiche on line, aiuto nell'imparare ad utilizzare strumenti tecnologici, affiancamento nel prendere dimestichezza con i mezzi di trasporto pubblici, ecc. In base alla necessità si svolgono con il paziente colloqui individuali. Riepilogando, in sintesi:

- ▶ 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).

Esempio di programma delle attività settimanali

Orari	10-12	12-13.30	14-16
Lu	Effetto Serra al Faccenda	Pranzo	Laboratorio incentivato
	Si può fare		Atelier...immagina!
	Accoglienza individuale		
Ma	Irregolare-gioielli	Pranzo	Yoga
	Cascina BI GOOD		Laboratorio giovani
			AD alta voce
Me	4 amici al bar	Pranzo	Camminata
	Break news		Benessere al centro
Gi	Riunione utenti (ogni 2 mesi)	Pranzo	Sperimentiamoci
	Musichiamo insieme		Diritti e doveri (ogni 15 gg)
	Salotto		Laboratorio giovani
Ve	Poesie nascoste	Pranzo	Laboratorio incentivato
	Cucito al Faccenda		Giochi
Do	Socializzazione sul territorio	Pranzo	Socializzazione sul territorio

5.4 Attività mensili o occasionali

- ▶ Attività mensile **“La montagna come scoperta”** svolta con operatori e con volontari dell’Associazione CAI Biella; l’uscita ha lo scopo di entrare in contatto con la natura, svolgere attività fisica, socializzare, per raggiungere uno stato di migliore benessere psico-fisico.
- ▶ Attività mensile **“Bello e pulito”** in cui l’attività di camminata viene sostituita con una attività di raccolta dell’immondizia disseminata nei parchi e nelle strade della città, allo scopo di contribuire in modo attivo all’igiene e all’ordine della nostra città.
- ▶ Attività mensile di partecipazione a **spettacoli teatrali** presso teatri di Biella (Sociale e/o Odeon), grazie agli ab-

bonamenti donati ogni anno dalla Fondazione Biverbanca di Biella

- ▶ **Soggiorno estivo** in località marittima (5/7 giorni)
- ▶ **Soggiorno estivo** in montagna (2/3 giorni)



5.5 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 CONFEZIONAMENTO: il laboratorio lavora su commissione e prevede il confezionamento di articoli di vario genere (stick deodoranti, sacchi immondizia, raspe, braccialetti, tappetini doccia, carte da forno, ecc). Si tratta di un lavoro semplice in cui sono previste diversi passaggi da effettuare in piccolo gruppi.

LABORATORIO EFFETTO SERRA : presso l’orto del Centro Socioculturale “Faccenda” di Mongrando: gli utenti, affiancati a un educatore , si dedicano alla cura degli ortaggi, delle piante aromatiche partendo dalla semina fino alla raccolta.

LABORATORIO CASCINA BI GOOD: presso la cascina di Magnonevolo , gli utenti affiancati a un educatore si dedicano alla cura degli ortaggi, ma anche alla preparazione di prodotti da forno e di confetture.

5.6 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).

5.7 Riunione Ospiti

Una volta ogni due mesi 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.

5.8 Rapporti con le famiglie

Il coinvolgimento dei familiari 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.

5.9 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 e relax
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

5.10 Servizi di base garantiti

I servizi offerti dal Centro Diurno sono:

Assistenza psicologica
Interventi educativi
Servizio di accompagnamento
Servizio alberghiero

5.11 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.

5.12 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.

5.13 Costi

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

5.14 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, Ser.D., Centro Per L'impiego, Sportelli Lavoro.

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”, Cooperativa “Raggio Verde”, Cooperativa Bi GOOD.

Associazioni e ditte private: Atelier di Musica, Opificiodelarte, Palestra Sport Diffusion di Vigliano Biellese; Hotel “Il Sogno” Alassio, Centro Sportivo Pralino, Centro Sportivo Albamarina; Associazione “Teatrando”, Il Rifugio degli Asinelli di Sala Biellese, Bottega verde, Falegnameria Gardiman di Vigliano Biellese.

Associazioni di Volontariato: Associazione famigliari “Per contare di più”, Associazione utenti “Diritti e Doveri”, Associazione Emanuele Lomonaco “Far Pensare”, Associazione Centro Servizi Volontariato (CSV), Associazione Maraja, Caritas, Parrocchia di Santo Stefano, Associazione Underground, Associazione CAI di Biella, Associazione BI-Box.

5.15 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.

5.16 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. L'Associazione nel 2023 ha ripreso a riunirsi con cadenza settimanale presso il Centro Diurno, dove con la presenza della mediazione di un operatore, affronta diverse tematiche e propone azioni di intervento a livello locale.

5.17 L'associazione Per Contare di Più

Si tratta di una Associazione di familiari impegnata sul territorio in diversi progetti e alcuni sono realizzati in collaborazione con il Centro Diurno e con il Centro di Salute Mentale.

6. 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.

6.1 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.

7. Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela

7.1 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;

7.2 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.

7.3 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 PTRP;
- ▶ la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Reg. UE 679/2016 - GDPR);
- ▶ l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzati alla tutela dell'ospite.

7.4 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

7.5 Reclami

È possibile inoltrare alla Responsabile del Centro Diurno segnalazioni e reclami inerenti a qualsiasi problematica. Le segnalazioni sono utilizzate per ottimizzare e migliorare il servizio offerto. Esse possono essere inoltrate:

- ▶ direttamente o telefonicamente alla Responsabile;
- ▶ con lettera in carta semplice, indirizzata alla Responsabile del Servizio o consegnata a mano.

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione che provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile e in ogni caso entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione.

7.6 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 centinaia di 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 anziane, 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.*

Centro Diurno di Biella

Strada Campagné 7/a

13900 Biella

Tel. 015/8407910

E-Mail: centrodiurno.biella@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Marzia Girardello

Anteo Impresa 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



ANTEO

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