

# Carta dei Servizi 2025

## Centro Accoglienza Disabili

Centro Diurno Socio Terapeutico Educativo con  
nucleo di residenzialità notturna –  
20 utenti di cui 10 p.l. + 1 posto di pronta  
accoglienza

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione gennaio 2025  
Revisione n° 07

La carta dei servizi.....	7
Presentazione del Servizio.....	7
Presentazione della struttura e destinatari .....	7
Mission.....	7
Come raggiungere la struttura.....	9
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere ....	10
Domanda di accesso e procedure di accoglienza .....	11
Iter di inserimento .....	11
Documentazione richiesta per l'ingresso .....	11
Ingresso .....	12
Periodo di osservazione .....	13
Progetto Individualizzato (PI) .....	13
Orari di visita .....	14
Rientri a casa e uscite .....	14
Dimissioni .....	14
Conservazione del posto .....	14
Staff operativo .....	15
Organigramma funzionale.....	15
Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale .....	17
Modello organizzativo e programma delle attività .....	18
Programma delle attività .....	18
Riunione ospiti.....	19
Giornata Tipo .....	20
Servizi Offerti .....	21

Informazioni relative alla retta .....	21
Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	22
Progetti di controllo della qualità .....	22
Obiettivi di miglioramento .....	22
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela.....	23
Diritti degli ospiti.....	23
Doveri degli ospiti .....	24
Privacy e criteri di tutela.....	26
Segnalazioni e Reclami .....	27

*Gentile Signora ed Egregio Signore,*

*Le porgiamo il benvenuto  
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce  
la “Carta dei Servizi”  
del Centro Accoglienza Disabili  
di San Giuliano Nuovo (AL)*

*L'équipe del Servizio*

---

## ***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.

---

## **La carta dei servizi**

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

I **destinatari** della Carta dei Servizi sono gli utenti, i familiari e tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con il circuito residenziale.

## **Presentazione del Servizio**

### *Presentazione della struttura e destinatari*

Il Centro Accoglienza Disabili – Centro Diurno Socio Terapeutico Educativo con nucleo di residenzialità notturna (20 utenti di cui 10 p.l.), è concepito per ospitare soggetti disabili di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con residuali attitudini all’inserimento socio-lavorativo che necessitano di un elevato grado di supporto socio-sanitario e di assistenza alla persona per mantenere le abilità residue in presenza di gravi e plurimi deficit psico-fisici.

### *Mission*

Il Centro Accoglienza Disabili fonda il proprio operato su valori quali il riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva e di ricevere cure.

La mission che Anteo si propone nella gestione del Centro è così riassumibile:

- realizzare servizi efficaci a partire dalle esigenze e dai bisogni espressi dalla persona e dalla sua famiglia;

- costruire un processo riabilitativo e di integrazione in alleanza con la famiglia quale soggetto competente e nodo fondamentale nel processo di costruzione delle risposte stabili ai bisogni;
- promuovere l'integrazione sociale;

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

- costruzione di un rapporto con l'ospite basato sulla contrattualità, in cui ci si impegna reciprocamente al rispetto del regolamento interno e del PI (progetto individualizzato) firmato al momento dell'ingresso e rinegoziato nel corso dell'inserimento secondo una periodicità condivisa;
- presa in carico globale della persona al fine di garantire un soddisfacimento dei bisogni assistenziali, riabilitativi e di autonomia;
- integrazione con la rete sociale e amicale della persona;
- attivazione di strategie e modalità d'intervento orientate ad ampliare le opportunità di scambio di risorse e di affetti, contribuire alla costruzione di un'identità positiva, favorire l'acquisizione di abilità negli atti della vita quotidiana, nonché promuovere la capacità di trasferire le conoscenze acquisite nel contesto sociale.

### *Come raggiungere la struttura*

Il Centro, si trova a San Giuliano N. (AL) in Vicolo Don Gnocchi 3, dispone di un'ampia possibilità di parcheggio nel prospiciente vicolo Don Gnocchi e nella laterale via Paolo Rossi.

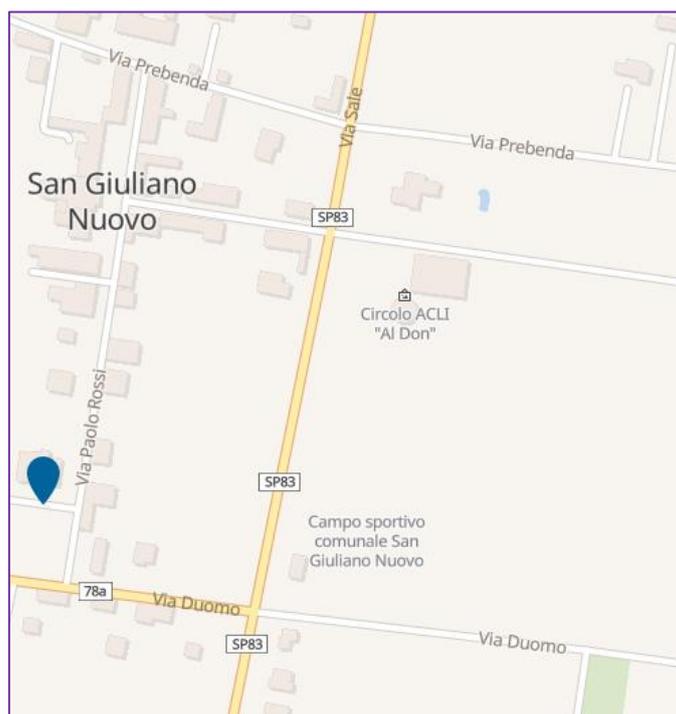
La struttura dista circa 10 km dal capoluogo e da tutti i presidi sanitari-ospedalieri e socio-assistenziali ed è situata a 7 km dalla città di Tortona (AL).

È collegata con il capoluogo, tutti i sobborghi e comuni limitrofi con automezzi del servizio pubblico AMAG Trasporti e mobilità.

Il casello autostradale di Alessandria est sulla Torino –Piacenza (A21) è situato a circa 3 km.

Il casello autostradale di Tortona sulla Genova-Milano (A7) è situato a circa 7 km.

È facilmente raggiungibile anche con un collegamento ferroviario locale alla stazione di San Giuliano Piemonte che dista circa 1,5 km dalla struttura



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

Il Centro Accoglienza Disabili si sviluppa su tre piani:

Nel primo piano si trovano:

- 1 camere da letto da 4 posti letto con bagno
- 2 camere da letto dal 3 posti letto con bagno
- 1 camera da letto per la Pronta Accoglienza da 1 posto letto con bagno
- 1 cucina di piano
- 1 soggiorno
- 1 bagno assistito
- infermeria

Nel piano terra si trovano:

- atrio d'ingresso
- ufficio
- spogliatoi del personale con bagno
- 2 stanze per attività di laboratorio
- 1 sala da pranzo
- 1 cucina
- 1 dispensa
- bagni per gli ospiti

Nel piano seminterrato si trovano:

- 1 palestra attrezzata
- 1 bagno per gli ospiti
- 2 aule polivalenti
- lavanderia
- ripostigli

## **Domanda di accesso e procedure di accoglienza**

### *Iter di inserimento*

L'accesso al Centro Accoglienza Disabili avviene principalmente su richiesta dei Servizi Sociali, con eventuale coinvolgimento dell'UMVD (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità) della ASL competente per territorio di residenza dell'utente, in base a un Progetto Individualizzato (PI) predisposto e condiviso dagli operatori del Centro e dagli operatori dell'ente inviante, con l'eventuale partecipazione di altri soggetti (Associazioni, volontari, ecc.).

Prima dell'inserimento vero e proprio è prevista una visita di conoscenza dell'utente e dei familiari presso la struttura.

Ogni ospite dispone di una specifica figura di riferimento all'interno del Centro (operatore tutor).

Tempi e modi delle verifiche successive del Progetto, nonché le dimissioni dal Centro, vengono concordati tra l'ospite, la sua famiglia, l'équipe interna e l'ente inviante.

### *Documentazione richiesta per l'ingresso*

- fotocopia della carta di identità o documento equipollente;
- fototessera;
- fotocopia del codice fiscale;
- patente di guida (se presente);
- eventuale tessera di agevolazione per i trasporti pubblici
- certificato di stato di famiglia o autocertificazione;
- certificato di residenza e nascita o autocertificazione;
- tessera sanitaria ed eventuale esenzione del ticket;

- relazione medica (modulo relazione sanitaria a cura del medico curante);
- certificazione medica rilasciata dal medico curante attestante: le condizioni di autosufficienza/non autosufficienza, l'assenza di malattie infettive, l'indicazione di eventuali malattie in atto e relativa terapia, l'indicazione di allergie a farmaci, cibi o altro, l'idoneità a vivere in comunità;
- prescrizione dei farmaci in uso con dotazione minima dei medesimi per almeno sette giorni;
- fotocopia dei documenti ASL per il rilascio di eventuali ausili (carrozzina, deambulatore, pannoloni);
- fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso); se la richiesta è in corso fornire la fotocopia della domanda;
- fotocopia nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- sottoscrizione del contratto di inserimento e accettazione del regolamento del Centro Accoglienza Disabili;
- coordinate c/c bancario o postale per eventuali rimborsi.

### *Ingresso*

L'ingresso dell'ospite nel Centro Accoglienza Disabili è preceduto da un incontro cui partecipano l'ospite stesso, i suoi familiari (e/o tutore/curatore/amministratore di sostegno), il Responsabile/coordinatore del Servizio, l'operatore incaricato dell'ente inviante e gli operatori di eventuali altri servizi coinvolti. In questa sede tutti i partecipanti concordano e sottoscrivono il Progetto Individualizzato di inserimento.

### *Periodo di osservazione*

Con l'ingresso nel Centro Accoglienza Disabili inizia un periodo di osservazione, di durata non superiore a 3 mesi, durante il quale si raccolgono tutti gli elementi possibili relativi ad abilità e disabilità, risorse e aree problematiche del paziente.

Al termine di tale periodo si svolge un incontro di verifica e di condivisione tra i soggetti che hanno sottoscritto il Progetto di inserimento.

Nel corso dell'incontro, proprio in relazione alla nuova valutazione, può essere ridefinito il Progetto individualizzato e si identificano gli obiettivi da raggiungere con l'inserimento nel Centro. Tale definizione deve essere condivisa e approvata da tutti.

### *Progetto Individualizzato (PI)*

Il Progetto Individualizzato (PI) è lo strumento principale di lavoro all'interno del Centro Accoglienza Disabili.

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

Coinvolge tutti gli interlocutori significativi per l'ospite e le differenti professionalità. Permette di realizzare un percorso capace di valorizzare le risorse personali e la rete sociale della persona.

Le sue caratteristiche principali sono:

- è individuale;
- ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi;
- ha come scopo il potenziamento delle abilità relazionali e funzionali dell'ospite;

- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, trimestrali o semestrali ma comunque definibili in base all'andamento del progetto stesso, che permettono di modulare l'intervento in base ai risultati raggiunti e a eventuali nuove esigenze.

### *Orari di visita*

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire durante tutta la giornata, dalle ore 9,00 alle ore 21,00. È richiesto che i visitatori avvertano il personale in servizio, per essere certi che l'ospite interessato si trovi in struttura al momento della visita.

### *Rientri a casa e uscite*

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

### *Dimissioni*

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

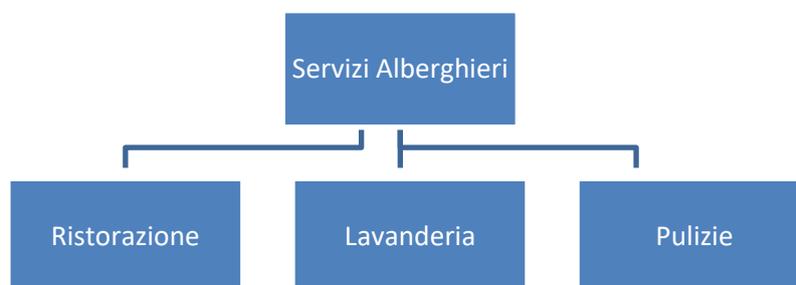
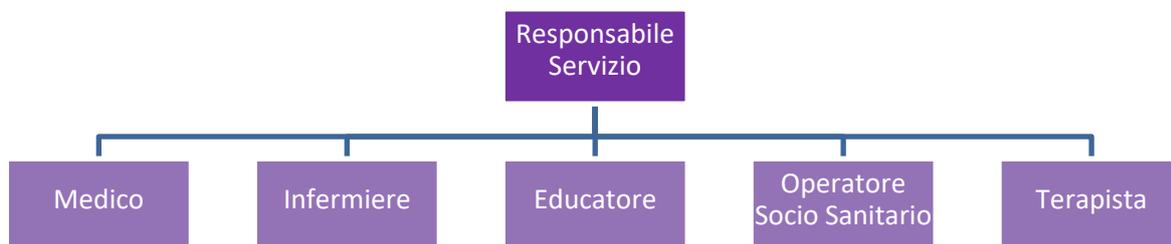
### *Conservazione del posto*

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

## Staff operativo

### *Organigramma funzionale*

Il centro diurno socio terapeutico educativo con nucleo di residenzialità notturna, offre servizi in regime diurno dal lunedì al venerdì in orario 8.30 - 16.30 e residenziale per 24 ore giornaliere, per l'intera settimana e per tutto l'anno



### *Attività ruoli e funzioni degli operatori*

#### DIRETTORE DELLA STRUTTURA

- partecipa alla stesura dei PI ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PI all'interno dell'équipe di lavoro;

- coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (si occupa della gestione del personale, del monitoraggio dei bisogni formativi e della formazione);
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.
- mantiene rapporti costanti con gli enti invianti, con i servizi coinvolti nella gestione del caso, con le famiglie degli ospiti e/o con i tutori/curatori/amministratori di sostegno, con le associazioni di volontariato, con il vicinato, con la rete territoriale;
- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale e spese degli ospiti;
- coordina e partecipa alle riunioni di équipe

#### EDUCATORE

- realizza gli interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PI;
- organizza attività interne o esterne dedicate agli ospiti;
- 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;
- 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 PI;
- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli ospiti.

#### 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 PI.

#### TERAPISTA

- realizza gli interventi riabilitativi individuali e di gruppo previsti dal PI;
- partecipa alle verifiche dei progetti individuali attraverso la condivisione con gli altri Servizi coinvolti
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PI;

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

La presenza del personale è determinata dai parametri previsti dalla DGR 230/2007. Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti in modo ben visibile all'interno del Centro Accoglienza Disabili.

## **Modello organizzativo e programma delle attività**

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

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale quanto più vicina alle esigenze degli ospiti;
- presenza per ciascun ospite di una cartella personale compilata e costantemente aggiornata dalle differenti figure professionali;
- presenza di un Progetto Individualizzato (PI) per ciascun ospite;
- modalità di lavoro in équipe;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività.

### *Programma delle attività*

Le attività programmate all'interno del Centro Accoglienza Disabili hanno lo scopo di aiutare gli ospiti a sviluppare spazi di autonomia nella gestione della propria quotidianità. Questo significa avere cura del luogo in cui si vive, personalizzarlo, renderlo accogliente, piacevole e vivibile.

Si pone particolare riguardo a tutti gli aspetti della cura personale, con riferimento all'abbigliamento e all'igiene.

Le attività sono scelte compatibilmente con i bisogni dei singoli ospiti, tenendo in considerazione sia un piano individualizzato sia un piano comune, con l'obiettivo specifico di rendere ciascuno partecipe e attivo nella gestione comunitaria e nella cura di sé.

Per alcuni ospiti sono previsti impegni più strutturati come ad esempio la frequenza di attività esterne, lettura dei giornali, ecc.

Riportiamo di seguito, a titolo esemplificativo, l'elenco delle attività che gli ospiti inseriti nel Centro Accoglienza Disabili possono svolgere e che può essere in ogni momento variato e/o ampliato, a seconda delle capacità e dei differenti livelli di autonomia dei singoli utenti:

- *recupero attività di base della persona*: la cura del corpo e dell'igiene personale, la cura dell'ambiente in cui si vive, la capacità di sbrigare piccole commissioni, imparare a lavare, stirare e cucire;
- *attività di gruppo, ludiche ed espressive*: che possono essere svolte sia all'interno del Centro sia all'esterno e che sono finalizzate migliorare le capacità relazionali;
- *attività di partecipazione alla vita comunitaria*: rientrano in questa categoria tutte quelle attività che promuovono nell'ospite la capacità di collaborare con gli altri per il raggiungimento di un fine comune o che, più semplicemente, sviluppano la possibilità di condividere spazio e tempo con gli altri ospiti.

Nei limiti di quanto esplicitato nel PI viene inoltre richiesta la partecipazione di ognuno a tutti quei momenti che garantiscono il benessere della vita comunitaria, così come avviene nella normale vita familiare (ad esempio apparecchiare il tavolo per i pasti, ritirare la biancheria stesa, ecc.).

### *Riunione ospiti*

Una volta a settimana, in orari concordati, l'operatore in turno conduce uno spazio di confronto e sostegno per gli ospiti del Centro. La riunione ha come fine organizzativo

quello di programmare le attività settimanali e si configura come un momento di ascolto rivolto agli utenti, in cui si valorizzano gli interventi di tutti i partecipanti e si promuove la capacità di trovare soluzioni ai problemi mediante il confronto, il sostegno reciproco e la condivisione con i vari membri del gruppo.

### *Giornata Tipo*

<b>Orario</b>	<b>Attività</b>
7.30 – 9.00	Sveglia: fissata alle 7.30 nei giorni feriali, alle 8.30 il sabato, la domenica e i giorni festivi. Igiene personale, colazione e riordino camera
8.30 - 9.00	Accompagnamento utenti da casa al Centro Diurno (Lun-Ven), accoglienza e preparazione dell'attività
9.00 - 11.30	Interventi educativi-riabilitativi individualizzati e di gruppo, attività di laboratorio e occupazionali
11.30-14.00	Preparazione della tavola, pranzo e riordino della sala da pranzo.
14.00 – 16.30	Interventi educativi-riabilitativi individualizzati e di gruppo, attività di laboratorio e occupazionali
16.30 – 20.30	Accompagnamento utenti dal centro a casa (Lun-Ven), merenda, attività ricreative, igiene personale, cura di se. Preparazione tavoli per la cena, cena e riordino della sala da pranzo.
20.30 – 8.00	Preparazione per la notte, allettamento e riposo.

## *Servizi Offerti*

### SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA

<i>Assistenza infermieristica</i>
<i>Assistenza medico specialistica</i>
<i>Interventi educativi</i>
<i>Assistenza socio-sanitaria e tutelare</i>
<i>Servizio di ristorazione</i>
<i>Servizio di lavanderia (capi delicati esclusi) e guardaroba</i>
<i>Servizio di pulizia</i>
<i>Servizio parrucchiere</i>
<i>Prodotti per l'igiene personale (bagnoschiuma, shampoo)</i>

### SERVIZI A CARICO DELL'OSPITE

L'ospite è tenuto a versare una quota per le spese farmacologiche e per le spese personali, da concordare in base alle abitudini ed esigenze personali di ciascun ospite (caffè, sigarette e altre spese voluttuarie).

Tutte le spese vengono rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate all'ospite o al familiare/tutore/curatore/amministratore di sostegno.

### *Informazioni relative alla retta*

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

criteri della classificazione ICF e viene di conseguenza determinata la retta definitiva.

### *Modalità di coinvolgimento dei volontari*

I volontari, prioritariamente individuati tra i soci dell'AIAS Onlus sez. di Alessandria, possono essere individuati anche 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 (legge quadro sul volontariato 266 del 11/08/1991 e successive modifiche).

### **Progetti di controllo della qualità**

Il Centro Accoglienza Disabili si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti all'utente, ai familiari e/o tutori/curatori/amministratori di sostegno e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La valutazione del servizio viene effettuata utilizzando strumenti quali schede di rilevazione, incontri di verifica, supervisioni ed è finalizzata a cogliere il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

### *Obiettivi di miglioramento*

Il Centro Accoglienza Disabili, si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e famigliari nell'elaborazione del Progetto Individualizzato;
- la promozione di attività di volontariato.

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

### *Diritti degli ospiti*

1. L'ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

2. In particolare, durante la degenza ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia.

3. L'ospite ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

4. L'ospite ha diritto di ottenere dal personale che lo assiste informazioni complete e comprensibili in merito alle cure prestate, alle terapie proposte e ai relativi interventi.

5. L'ospite ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

6. L'ospite ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.

7. L'ospite ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Inoltre, il Centro Accoglienza Disabili si impegna affinché agli ospiti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

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

### *Doveri degli ospiti*

1. L'ospite, quando accede alla struttura, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, con la volontà di collaborare con il personale e con la direzione della Centro in cui si trova.
2. L'accesso in struttura esprime da parte del cittadino-ospite un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

3. L'ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
4. Chiunque si trovi nella struttura è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri ospiti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza del presidio è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
5. In situazione di particolare necessità, le visite all'ospite al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Responsabile della Struttura. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del Centro ed avere un atteggiamento consono all'ambiente del presidio, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori.
6. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
7. È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri ospiti. In presidio è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.
8. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza.

9. È opportuno che gli ospiti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
10. Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del Centro ed il benessere dell'ospite.
11. L'ospite ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

All'interno della struttura è vietato:

- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, CD, ecc;
- entrare nelle camere da letto degli altri ospiti se non si è espressamente invitati;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- pernottare all'esterno della struttura se ciò non è previsto espressamente dal PI.

### *Privacy e criteri di tutela*

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

- la partecipazione informata dell'ospite e dei famigliari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PI;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (D.Lgs. 196/2003 "Codice in

materia di protezione dei dati personali” Informativa art. 13);

- l’adozione di protocolli, procedure e formazione del personale coerenti con la normativa prevista dal “Testo Unico sicurezza e salute sul lavoro” D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni.
- 679/2016 - GDPR).

### *Segnalazioni e Reclami*

Il Servizio garantisce agli ospiti ed altre parti interessate la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Quanto ricevuto sarà utilizzato per gestire e risolvere le problematiche eventualmente presenti ed intraprendere azioni volte al miglioramento dei servizi erogati.

La procedura di reclamo prevede le seguenti possibilità:

- rivolgersi di persona o telefonicamente al Responsabile/Direttore di Struttura;
- indirizzare un messaggio di posta elettronica all’indirizzo della Struttura, riportato nell’ultima pagina di questa Carta dei Servizi;
- compilare la “Scheda segnalazioni/suggerimenti”, a disposizione presso la Struttura, da imbucare nella cassetta appositamente predisposta.

In alternativa è possibile la segnalazione diretta alla sede centrale nei seguenti modi:

- e-mail all’indirizzo [segnalazioni@gruppoanteo.it](mailto:segnalazioni@gruppoanteo.it)
- a mezzo posta ad ANTEO Impresa Sociale - Ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura e dall'Ufficio reclami.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro massimo 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Centro Accoglienza Disabili

Vicolo Don Gnocchi, 3

15122 San Giuliano Nuovo (AL)

Tel. 0131/387880

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

Responsabile del Servizio: Dott. Massimiliano Berta

Anteo Impresa Cooperativa

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

P.IVA 01758780025

Codice SDI: SUBM70N

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

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

Pec: [anteocooperativa@legalmail.it](mailto:anteocooperativa@legalmail.it)

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



**ANTEO**

**IMPRESA SOCIALE**