

# Carta dei Servizi 2021

CENTRO DIURNO  
“ARCOBALENO”

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione gennaio 2021  
Revisione n° 01

**Anteo**, costituita a Biella nel 1993, è una **cooperativa sociale** di tipo A di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dall'assistenza a lungo termine (Long Term Care);

**Anteo**, attraverso una forza lavoro di circa 1.500 **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;

---

1. La carta dei servizi .....	7
2. Presentazione del Servizio .....	7
2.1 Presentazione della struttura e destinatari .....	7
2.2 Mission.....	8
3. Come raggiungere la struttura.....	9
3.1 Organizzazione degli spazi .....	9
4. Domanda di accesso e procedure di accoglienza.....	10
4.1 Iter di inserimento .....	10
4.2 Ingresso .....	10
4.3 Periodo di osservazione .....	10
5. Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP).....	11
6. Orari di visita .....	12
7. Ricoveri ospedalieri .....	12
8. Dimissioni .....	12
9. Staff operativo.....	13
9.1 Organigramma funzionale Centro Diurno “ARCOBALENO” .....	13
9.2 Attività ruoli e funzioni degli operatori .....	13
10. Modello organizzativo e programma delle attività.....	17
10.1 Programma delle attività.....	17
10.2 Riunione utenti .....	18
10.3 Gruppo di discussione .....	18
10.4 Giornata Tipo.....	19
11. Servizi Offerti .....	20
11.1 Servizio di lavanderia .....	20
11.2 Servizio di pulizie .....	20
12. Servizi a carico dell’utente .....	20
13. Informazioni relative alla retta.....	21
14. Relazioni con il Territorio .....	21

15.	Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	21
16.	Progetti di controllo della qualità .....	21
17.	Obiettivi di miglioramento .....	22
18.	Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela.....	22
18.1	Diritti degli utenti .....	22
18.2	Doveri degli utenti .....	23
19.	Privacy e criteri di tutela.....	23
20.	Reclami .....	24

*Gentile Signora ed Egregio Signore,  
Le porgiamo il benvenuto nel Centro Diurno  
“Arcobaleno”*

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

*L'équipe del Servizio*

## **1. 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 semi - residenziale. Nostro intento è offrire un servizio che risponda alle esigenze di ciascuna persona e segua i principi della trasparenza dell'informazione, dell'accesso e della partecipazione.

## **2. Presentazione del Servizio**

### *2.1 Presentazione della struttura e destinatari*

Il Centro Diurno nato nel 1992 è ubicato nel Distretto Socio Sanitario n. 59 di Troia (FG), alla via Arena Cavata, 1, è aperto dal lunedì al sabato, tranne i festivi, dalle ore 08:00 alle ore 16:00 per un totale di otto ore giornaliere.

Il CD accoglie giornalmente un massimo di 20 persone adulte con patologie psichiatriche, valutate e prese in carico dal Centro di Salute Mentale di Troia – sede Distrettuale di Deliceto (FG) e per le quali appare opportuno un percorso terapeutico – riabilitativo che abbia valenza educativa e socializzante.

L'azione terapeutica mira al recupero, al mantenimento e al miglioramento delle competenze psicomotorie, relazionali, e ad un rinforzo dell'autonomia personale e dell'autostima per arrivare all'integrazione o re-integrazione nel proprio ambiente sociale e lavorativo.

L'intervento riabilitativo viene attuato, per ciascun utente, secondo un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato, in cui vengono definiti gli obiettivi, i tempi e le modalità di attuazione della presa in carico tenendo conto sia dei bisogni che ogni persona manifesta al momento dell'ammissione al C.D., sia delle indicazioni fornite dal Centro di Salute Mentale inviante. L'equipe multidisciplinare degli operatori costituisce lo strumento fondamentale della progettazione, verifica e conduzione dei progetti. Ogni utente ha un operatore di riferimento responsabile della realiz-

zazione e della verifica del progetto riabilitativo, del rapporto con il servizio inviante, con le strutture del territorio e con i familiari. L'utente è informato sugli obiettivi prefissati e periodicamente sull'andamento del proprio progetto. Gli obiettivi sono realizzabili attraverso attività finalizzate allo sviluppo dell'autonomia personale e all'inserimento sociale e lavorativo. Per gli utenti che frequentano il Centro Diurno gli interventi proposti dall'equipe multi-professionale di operatori sono diversificati e mirati allo sviluppo delle capacità residue e delle risorse-competenze presenti in ognuno, e possono riguardare attività del quotidiano, sportive, manuali, uscite organizzate, gruppi di discussione, laboratori strutturati e altre attività.

La maggior parte di queste attività prevede il "gruppo" in modo che l'utente possa sperimentare il contatto con sé e con gli altri in un contesto sufficientemente sicuro per consentire l'uscita dall'isolamento in cui spesso rischiano di trovarsi le persone che vivono un disagio psichiatrico. Una delle conseguenze della malattia mentale, infatti, è proprio l'isolamento sociale: si tratta della difficoltà a stare in mezzo alla gente, fino al punto da non volere incontrare più nessuno. Fondamentale per noi è la dimensione della relazione, che permea tutte le attività strutturate e informali, individuali e di gruppo. Il Centro Diurno è un luogo di ritrovo, di condivisione di esperienze e di socializzazione, dove si "re-impara" a stare in mezzo ad altre persone. Il coinvolgimento nella rete relazionale, sia formale e sia informale, rappresenta un importante fattore di contrasto all'isolamento.

Infatti si cerca sempre di non perdere di vista la rete all'interno della quale il C.D. è collocato, una rete fatta di associazioni, volontari, familiari, parrocchia, vicinato e istituzioni grazie alla quale è possibile realizzare alcune attività sul territorio e proporle agli utenti come attività individuali esterne, in contesti facilitanti, che può essere anche il mezzo migliore per garantire loro la riacquisizione dell'autonomia, promuovendo, ove possibile, opportunità di inserimento lavorativo.

## *2.2 Mission*

Il Centro diurno "Arcobaleno" 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, di ricevere cure e di lavorare.



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

- costruzione di un rapporto con l'utente basato sulla contrattualità, in cui ci si impegna reciprocamente al rispetto del contratto stipulato 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 sanitari, assistenziali, sociali, riabilitativi e di autonomia;
- integrazione con la rete sociale, familiare, 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 di appartenenza per una vera e propria inclusione sociale.

### ***3. Come raggiungere la struttura***

La sede del CD è collegata con i mezzi pubblici, ed è dotata di un mezzo da nove posti, fornito dall'ASL di Foggia, per prelevare gli utenti nei diversi paesi di residenza ed eventualmente riaccompagnarli a casa.

#### *3.1 Organizzazione degli spazi*

Il CD si sviluppa su un unico piano ed è composto da:

- un locale per attività individuali;
- un locale ad uso ufficio;
- un locale per attività socio-riabilitative e attività collettive;
- un locale relax pazienti;
- un locale per attività motoria;
- 2 servizi igienici pazienti;
- un servizio igienico personale;
- un locale cucina

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

### *4.1 Iter di inserimento*

L'accesso al CD avviene su richiesta del Dipartimento di Salute mentale (DSM) in base a un Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) predisposto e condiviso dagli operatori del Centro Diurno e del Centro di Salute mentale (CSM) inviante.

Il CSM inviante predispone una breve relazione sulla storia clinica dell'utente e la sottopone per approvazione al responsabile del CSM. Tale relazione verrà successivamente presentata in sede di riunione collegiale all'équipe che si occupa della persona.

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

Ogni utente dispone di specifiche figure di riferimento all'interno del CD (operatore chiave).

Tempi e modi delle verifiche successive del Progetto, nonché le dimissioni dal CD vengono concordati tra l'utente, la sua famiglia, l'équipe interna e il CSM inviante.

Documentazione richiesta per l'ingresso

- carta d'identità, codice fiscale, patente di guida (se presente), cartella sanitaria, certificato di esenzione totale o parziale della spesa sanitaria, attestato di invalidità civile;
- certificato di residenza.

### *4.2 Ingresso*

L'ingresso dell'utente al CD è preceduto da un incontro cui partecipano l'utente stesso, il familiare di riferimento, l'équipe del CSM inviante, il coordinatore e gli operatori del CD. In questa sede tutti i partecipanti prendono visione e sottoscrivono il contratto di inserimento.

### *4.3 Periodo di osservazione*

Con l'ingresso al CD inizia un periodo di osservazione, di durata non superiore a 2 mesi, definito periodo di *assessment*, durante il quale si raccolgo-

no tutti gli elementi possibili relativi ad abilità e disabilità, risorse e aree problematiche dell'utente.

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

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

### **5. Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP)**

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

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

Coinvolge tutti gli interlocutori significativi per l'utente e differenti professionalità dell'ambito sanitario e sociale. 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 delle abilità relazionali e funzionali dell'ospite;
- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, di norma bimestrali 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.

### **6. Orari di visita**

Le visite di parenti, amici e conoscenti, preventivamente concordate, possono avvenire durante tutta la giornata.

### **7. Ricoveri ospedalieri**

In caso di ricovero ospedaliero, soprattutto in assenza di familiari, 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'utente.

### **8. Dimissioni**

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

## **9. Staff operativo**

### *9.1 Organigramma funzionale Centro Diurno "ARCOBALENO"*

Il CD Arcobaleno offre servizi in regime semi-residenziale per 8 ore giornaliere, sei giorni su sette per tutto l'anno.



### *9.2 Attività ruoli e funzioni degli operatori*

#### **PSICHIATRA**

- partecipa alla stesura dei PTRP, compresa la pianificazione, l'espletamento delle attività riabilitative e le varie verifiche;
- svolge colloqui individuali con gli ospiti;
- svolge colloqui con i familiari;
- effettua visite psichiatriche;
- svolge attività di rete;
- svolge attività correlata a percorsi di inserimento formativo e lavorativo;
- somministra scale di valutazione;
- partecipa alle riunioni con gli operatori all'interno del gruppo di lavoro;
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute Mentale, con i servizi coinvolti nella gestione del caso, con i familiari di riferimenti ,

con le associazioni di volontariato, con il vicinato, con la rete territoriale;

- programma e partecipa a momenti di confronto con gli altri servizi della rete territoriale per la condivisione degli interventi su ognuno dei tre assi riabilitativi principali (casa, lavoro, socialità);

#### PSICOLOGO - PSICOTERAPEUTA

- partecipa alla stesura dei PTRP, compresa la pianificazione, l'espletamento delle attività riabilitative e le varie verifiche;
- svolge colloqui individuali con gli ospiti;
- svolge colloqui con i familiari;
- partecipa alla stesura dei PTRP, compresa la pianificazione, l'espletamento delle attività riabilitative e le varie verifiche;
- svolge attività di rete e di collegamento con Enti ed Istituzioni del territorio;
- svolge attività correlata a percorsi di inserimento formativo e lavorativo;
- somministra scale di valutazione;
- partecipa alle riunioni con gli operatori all'interno del gruppo di lavoro;
- mantiene rapporti costanti con i servizi coinvolti nella gestione del caso, con i familiari di riferimenti, con le associazioni di volontariato, con il vicinato, con la rete territoriale;
- programma e partecipa a momenti di confronto con gli altri servizi della rete territoriale per la condivisione degli interventi su ognuno dei tre assi riabilitativi principali (casa, lavoro, socialità);

#### COORDINATORE

- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere sociale, sanitario e riabilitativo;
- partecipa alle riunioni periodiche in cui si affrontano tutti i temi della vita all'interno del CD;

- partecipa alle riunioni mensili delle Strutture Riabilitative Psichiatriche presso il CSM di Troia (FG);
- svolge attività di rete con le realtà istituzionali e del no-profit presenti sul territorio;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione presso il CD;
- svolge funzione di preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.

## EDUCATORE

- realizza gli interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PTRP;
- organizza attività interne ed esterne insieme agli utenti (escursioni, soggiorni, gite, cene, feste, visite guidate, uscite a tema, altro.);
- supporta gli utenti 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" degli utenti;
- partecipa agli incontri con il medico referente del progetto dell'utente;
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute Mentale, con gli eventuali altri servizi coinvolti nei progetti e con i familiari di riferimento;
- programma le verifiche dei progetti individuali attraverso la condivisione con gli altri Servizi coinvolti;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere sociale e sanitario;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP per gli utenti di cui è riferimento;
- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli utenti.

## OPERATORE SOCIO SANITARIO

- si occupa della cura della persona e della sua 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;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP per gli utenti per i quali è coinvolto;

- supporta l'ospite nella gestione delle terapie farmacologiche;
- garantisce il rispetto delle norme di igiene degli alimenti (HACCP);
- realizza gli interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PTRP;
- organizza attività interne ed esterne insieme agli utenti (escursioni, soggiorni, gite, cene, feste, visite guidate, uscite a tema, altro.);
- supporta gli utenti 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" degli utenti;
- partecipa agli incontri con il medico referente del progetto dell'utente;
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute Mentale, con gli eventuali altri servizi coinvolti nei progetti e con i familiari di riferimento;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere sociale e sanitario;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP per gli utenti di cui è riferimento;
- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli utenti;

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

Turni	Operatori	Titolo
6 ore settimanali	1	Psicologo - Psicoterapeuta
6 ore settimanali	1	Psichiatra
M (08.00-14.00) P (10.00-16.00) 36 ore settimanali	1	Coordinatore Infermiere
M (08.00-14.00) P (10.00-16.00) 36 ore settimanali	4	Educatore
M (08.00-14.00) P (10.00-16.00) 36 ore settimanali	2	OSS



NOTA: *gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti in modo ben visibile all'interno del Centro Diurno (bacheca ufficio).*

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

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso il CD sono:

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale quanto più vicina alle esigenze degli utenti;
- presenza di un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) per ciascun utente;
- modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività;
- rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa sull'accREDITAMENTO.

### *10.1 Programma delle attività*

Le attività programmate all'interno del CD hanno lo scopo di aiutare gli utenti a sviluppare spazi di autonomia nella gestione della propria quotidianità. Questo significa avere cura del luogo in cui si vive, 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 utenti, 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 utenti sono previsti impegni più strutturati come ad esempio lo svolgimento di attività lavorative esterne, tornei di calcetto (provinciali, regionali e internazionali), attività motoria/sportiva, partecipazione ai laboratori interni ed esterni, escursioni, gite programmate, soggiorni, lettura dei giornali, visite guidate, partecipazione a convegni, altro.

Riportiamo di seguito l'elenco delle attività che gli utenti inseriti al Centro diurno "Arcobaleno" possono svolgere, premesso che tale elenco può esse-

re 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;
- attività di gruppo, ludiche ed espressive: che possono essere svolte sia all'interno della struttura sia soprattutto all'esterno e che sono finalizzate a migliorare le capacità relazionali;
- attività di partecipazione alla vita comunitaria: rientrano in questa categoria tutte quelle attività che promuovono nell'utente la capacità di collaborare con gli altri per il raggiungimento di un fine comune (ad esempio, prendersi cura degli ambienti di vita comunitaria) o che, più semplicemente, sviluppano la possibilità di condividere spazio e tempo con gli altri utenti;
- attività lavorative: sono volte all'acquisizione di specifiche abilità finalizzate al reinserimento lavorativo degli utenti psichiatrici (il Centro diurno collabora con Cooperative sociali di tipo B e con Associazioni impegnate in progetti d'inserimento lavorativo).

Nei limiti di quanto esplicitato nel PTRP 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.

### *10.2 Riunione utenti*

Una volta a settimana il Coordinatore del Centro Diurno, affiancato dagli operatori in turno, conduce la riunione che 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.

### *10.3 Gruppo di discussione*

Il gruppo di discussione rappresenta uno degli strumenti fondamentali dell'attività psichiatrico-psicoterapeutica prevista nel Centro Diurno. Può essere inteso come una sorta di programma terapeutico riabilitativo di

gruppo, che comprende interventi volti al miglioramento/mantenimento delle abilità cognitive di base, presupposto indispensabile e prioritario per poter puntare alla riappropriazione di abilità più complesse come quelle sociali. Esso rappresenta un gruppo aperto e flessibile, in modo da rispettare i bisogni e le necessità di tutti i partecipanti. La condizione di grave e persistente fragilità psichica in cui versano gli utenti può interferire pesantemente sulla qualità della vita di una persona, rendendo critica la possibilità di affrontare efficacemente le problematiche della vita quotidiana. La terapia di gruppo può offrire a queste persone la capacità di mantenere/migliorare le relazioni interpersonali, con conseguente riduzione delle ricadute oltre che migliorare la propria qualità di vita, nell'ottica di perseguire il massimo livello di autonomia funzionale possibile, fino all'eventuale inserimento lavorativo e produttivo.

#### 10.4 Giornata Tipo

Orario	Attività
8.00	Apertura Centro Diurno "Arcobaleno"
8.15	Presenza utenti presso i loro domicili
8.30	Accoglienza utenti
9.00 - 12.30	Attività riabilitative specifiche in base a programmazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cura di sé e del CD;</li> <li>- lettura quotidiano;</li> <li>- uscite organizzate;</li> <li>- laboratori interni (natalizi, palme, pasquali, estetica, decoupage, altro);</li> <li>- attività motoria presso la palestra del C.D.;</li> <li>- piscina e calcetto;</li> <li>- laboratorio teatrale;</li> <li>- gruppo discussione;</li> <li>- acquisti e commissioni;</li> <li>- attività di laboratorio;</li> <li>- accompagnamento presso ambulatorio del CSM o altri per visite specialistiche;</li> </ul>
10.00-10.30	Spuntino
12.45 - 13.45	Riaccompagnamento utenti
14.00 - 16.00	Gestione del tempo in autonomia e/o attività di laboratorio; Riunione d'equipe;

15.00	–	
16.00		

## ***11. Servizi Offerti***

*Assistenza medica e infermieristica*

*Assistenza psicologica*

*Interventi educativi in comunità e a domicilio dell'utente*

*Supporto socio-sanitario e tutelare*

*Servizio di lavanderia*

*Servizio di pulizia*

### *11.1 Servizio di lavanderia*

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria personale di alcuni utenti qualora venga richiesto così come il lavaggio della biancheria del Centro Diurno (copridivani, asciugamani, tovaglie, altro).

### *11.2 Servizio di pulizie*

Il servizio di pulizia è svolto dagli operatori del CD. Gli operatori addetti effettuano interventi quotidiani di pulizia e sanificazione degli spazi. Mensilmente sono programmati interventi di pulizia a fondo di tutti i locali del CD.

## ***12. Servizi a carico dell'utente***

L'utente è tenuto a versare una quota di compartecipazione per alcune attività che si svolgono all'esterno del CD (soggiorni, gite, visite guidate, altro).

### ***13. Informazioni relative alla retta***

Il CD non prevede il pagamento di una retta in quanto la ASL di Foggia provvede a garantire tutti i servizi all'utente mentre alla cooperativa sociale Anteo corrisponde la spesa riguardante gli oneri del personale.

### ***14. Relazioni con il Territorio***

**Servizi pubblici:** Dipartimento di Salute Mentale, Servizi Sociali, Istituti scolastici, Tribunale, Ospedale, Medici di Medicina Generale, Case di Cura.

**Privato sociale:** Cooperativa Sociale "Medtraining", Cooperativa Sociale "Ortovolante", Consorzio Utilità Sociale, "ANPIS

**Maestri d'Arte:** Associazione "Tanino", Studio Musicale "Arturo Toscanini"

**Associazioni di Volontariato:** Comunità "Oasi della pace", "Elce", "Gruppo Skaria", "Centro Ippico Scarano", Associazione "Enoika", Associazione "Verde Mediterraneo", Associazione "Elce", Associazione "Danzafolk".

### ***15. 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 (legge quadro sul volontariato 266 del 11/08/1991 e successive modifiche).

### ***16. Progetti di controllo della qualità***

La Comunità si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti all'utente, 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, supervisioni ed è finalizzata a

cogliere il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

### ***17. Obiettivi di miglioramento***

Il Centro Diurno "Arcobaleno", si propone di migliorare il servizio reso ai propri utenti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di utenti e familiari nell'elaborazione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato;
- la promozione di attività di volontariato;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento;
- attivazione di un comitato interno composto da un rappresentante degli utenti, 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.

### ***18. Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela***

#### *18.1 Diritti degli utenti*

Il Centro Diurno "Arcobaleno" si impegna affinché agli utenti 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

### *18.2 Doveri degli utenti*

Ogni utente è tenuto a:

- occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento, se necessario con l'aiuto del personale;
- collaborare nella cura degli spazi comuni;
- assumere la terapia farmacologia prescritta dal medico;
- rispettare gli altri utenti che frequentano il CD e gli operatori;
- partecipare alla gestione delle attività quotidiane del CD, con il supporto degli operatori quando necessario;
- rispettare gli arredi, gli oggetti e le attrezzature presenti al CD;
- partecipare alle attività risocializzanti e/o di inserimento lavorativo previste dal Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato;
- avvertire il personale presente quando si allontana dal CD;
- partecipare alla riunione settimanale.

All'interno della Comunità è vietato:

- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, Cd, altro;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- avere rapporti sessuali.

### ***19. Privacy e criteri di tutela***

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

- la partecipazione informata dell'utente e dei familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PTRP;
- 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.

## **20.Reclami**

È possibile inoltrare alla Direzione della Cooperativa segnalazioni e reclami inerenti qualsiasi problematica rilevata dall'utente o dal familiare prima, durante e dopo l'inserimento.

Le segnalazioni sono utilizzate per ottimizzare e migliorare il servizio. Possono essere inoltrate:

- di persona o telefonicamente al Responsabile di Struttura
- con lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Responsabile di Struttura 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.

### 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 319

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 “Arcobaleno”

Via Arena Cavata, 1  
71026 Deliceto (Fg)  
Tel. e Fax 0881 914008  
e-mail : [cd.arcobaleno@gruppoanteo.it](mailto:cd.arcobaleno@gruppoanteo.it)  
Responsabile del Servizio: Dott.ssa Mariavittoria Leone

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Via Felice Piacenza 11  
13900 Biella (BI)  
Tel. 015.813401  
Fax 015.8134090  
E-Mail: [anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)  
[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)



**ANTEO**

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