

Carta dei Servizi 2025

Gruppo Riabilitativo Casale

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione gennaio 2025
Revisione n. 11

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 oltre 2.000 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici.

Indice	Pagina
Presentazione dell'Impresa Sociale.....	3
<i>Presentazione dell'Impresa Sociale</i>	3
La carta dei servizi	7
Presentazione del Servizio e Mission	7
Presentazione del Gruppo Riabilitativo di Casale.....	7
Mission.....	8
Come raggiungere la struttura.....	9
Organizzazione degli spazi.....	9
Domanda di accesso e accoglienza	10
Iter di inserimento	10
Documentazione necessaria per l'ingresso	10
Ingresso	11
Periodo di osservazione	11
Progetto Riabilitativo Personalizzato	12
Dimissioni	13
Organigramma Funzionale.....	13
Attività ruoli e funzioni degli operatori.....	13
Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale	16
Pianificazione attività di formazione e supervisione	17
Modello organizzativo e programma delle attività	17
Reinserimento lavorativo	19

Percorso di Borsa Lavoro.....	19
Gruppo Appartamento a fasce orarie	20
Relazioni con il Territorio.....	21
Obiettivi di miglioramento	23
Principi fondamentali.....	23
Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela	25
Diritti degli utenti	25
Doveri degli utenti	25
Tutela della Privacy e gestione dei dati	26
Segnalazioni e Reclami	27
Punti salienti dello Statuto Anteo e del Regolamento interno.....	28

Gentile Signora ed Egregio Signore,

*Le porgiamo il benvenuto nel
Gruppo Riabilitativo di Casale
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la “Carta dei Servizi” ai sensi della
Deliberazione della Giunta Regionale
22 dicembre 2021, n. 84-4451*

L'équipe del Gruppo Riabilitativo di Casale

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.

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

Presentazione del Servizio e Mission

Presentazione del Gruppo Riabilitativo di Casale

Il Gruppo Riabilitativo è un'equipe multi professionale che si occupa della riabilitazione psicosociale di utenti affetti da patologie psichiatriche. Opera a Casale Monferrato in provincia di Alessandria. È un servizio riabilitativo diurno e fa parte della rete dei servizi attivati dalla Struttura Complessa di Salute Mentale dell'ASL AL.

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.

Il Gruppo Riabilitativo gestisce i processi educativi legati al recupero dell'autonomia sui tre principali assi della riabilitazione: abitativa (CASA), lavorativa (LAVORO), affettiva (TEMPO LIBERO).

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

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

Mission

Il servizio riconosce la persona come essere unico e 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.

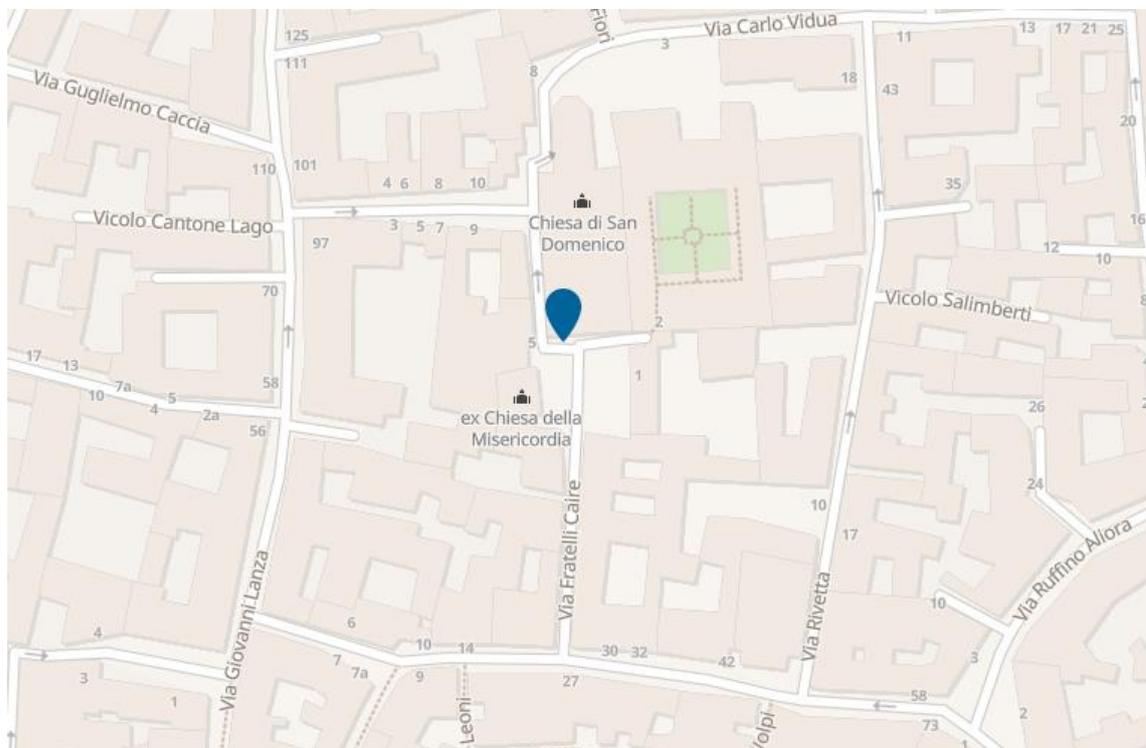
Il Servizio è una delle componenti dell'offerta riabilitativa sul territorio di Casale Monferrato e si cala in una comples-

sa rete di rapporti e di opportunità di emancipazione, all'interno di specifiche attività di riabilitazione.

Come raggiungere la struttura

Il Gruppo Riabilitativo di Casale è collocato nella zona centrale di Casale Monferrato, in piazza San Domenico n.5.

È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici dalle zone limitrofe della città e a piedi dal centro. Si trova in prossimità del Comune, del Servizio Socio Assistenziale e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.



Organizzazione degli spazi

I locali utilizzati permettono di svolgere attività di gruppo ed individuali e sono così suddivisi:

- un soggiorno per l'accoglienza
- un salone per le attività di gruppo
- due stanze per i colloqui individuali
- servizi igienici per gli operatori e per gli utenti
- un locale ad uso ufficio
- un locale uso archivio

Domanda di accesso e accoglienza

Iter di inserimento

L'invio al Gruppo Riabilitativo avviene su richiesta della Struttura Complessa Salute Mentale ASL AL, che sottopone la presa in carico e la realizzazione di un progetto riabilitativo per l'utente, predisposto e condiviso dagli operatori del Centro di Salute Mentale (CSM).

Il medico del Centro di Salute Mentale compila la richiesta di inserimento che comprende una scheda sintetica di presentazione dell'utente e una scheda triage che definisce la priorità di intervento e ipotizza un percorso provvisorio. Dopo un periodo di osservazione e di conoscenza, il Gruppo Riabilitativo concorda con il medico del Centro di Salute Mentale il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) e vengono designate le figure di riferimento.

L'indagine conoscitiva può essere approfondita con una visita a domicilio da parte degli operatori o con una visita al Servizio da parte del candidato all'inserimento, viene inoltre effettuato, ove possibile, un colloquio con i famigliari di riferimento.

Le variazioni in itinere del Progetto Riabilitativo Personalizzato con relativa dimissione vengono concordate tra l'ospite, la sua famiglia, il Gruppo Riabilitativo e il Centro di Salute Mentale inviante.

Documentazione necessaria per l'ingresso

- scheda di presentazione compilata dal sanitario inviante e contenente i dati personali dell'utente e l'obiettivo dell'inserimento (lavorativo, attività riabilitative presso il Servizio o altro);

- scheda triage compilata dal Gruppo Riabilitativo che prevede la valutazione del progetto e una prima ipotesi di percorso;

Successivamente per ogni utente viene aperta una cartella personale, dove vengono registrati i dati anagrafici, il programma individuale, gli interventi effettuati, il diario delle attività e altre notizie significative.

Ingresso

L'ingresso dell'utente è preceduto da un incontro cui partecipano: l'utente stesso, i suoi familiari (e/o tutore/curatore/amministratore di sostegno), l'assistente sociale, lo psicologo, il coordinatore, gli educatori professionali e il medico del Centro di Salute Mentale, responsabile del progetto. In questa occasione tutti i partecipanti all'incontro prendono visione e firmano il **contratto di inserimento**. Il medico responsabile del progetto di inserimento propone all'utente e ai familiari il Progetto Riabilitativo Personalizzato.

Periodo di osservazione

Con l'ingresso inizia un periodo di osservazione, di durata non superiore a 3 mesi, in cui gli operatori del Gruppo Riabilitativo effettuano una valutazione delle disabilità e delle risorse dell'utente e degli ambiti su cui focalizzare l'intervento.

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

Nel corso di tale incontro, in relazione alla nuova valutazione, può essere ridefinito il Progetto Riabilitativo Personalizzato e possono essere fissati nuovi obiettivi da raggiungere.

Progetto Riabilitativo Personalizzato

Lo strumento principale di lavoro è il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) elaborato dal Gruppo Riabilitativo.

Il Gruppo Riabilitativo è un'équipe multi-professionale che attraverso la valutazione dei bisogni espressi dall'utente si propone di costruire un progetto personalizzato attivando ed utilizzando al meglio le risorse della persona e della sua rete sociale.

Gli operatori co-costruiscono, rivedono ed applicano costantemente il PRP nel rispetto della sua condivisione con l'utente che l'ha sottoscritto e con le figure per lui significative (famiglia, tutore, ecc.).

Gli operatori partecipano inoltre alla verifica regolare e periodica del conseguimento degli obiettivi previsti.

Il Progetto Riabilitativo Personalizzato ha le seguenti caratteristiche:

- è individuale;
- è liberamente accettato dall'utente (che in ogni momento può decidere di abbandonare il progetto);
- ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi da perseguire;
- ha come scopo il potenziamento di abilità relazionali e funzionali necessarie per innalzare la qualità di vita dell'utente;
- ha una durata definita;

Di norma la durata è di un anno con revisione semestrale. Al termine del periodo, i contraenti effettuano un nuovo incontro di verifica, nel quale valutano il raggiungimento degli obiettivi prefissati, i benefici dell'inserimento e i risultati raggiunti.

Dimissioni

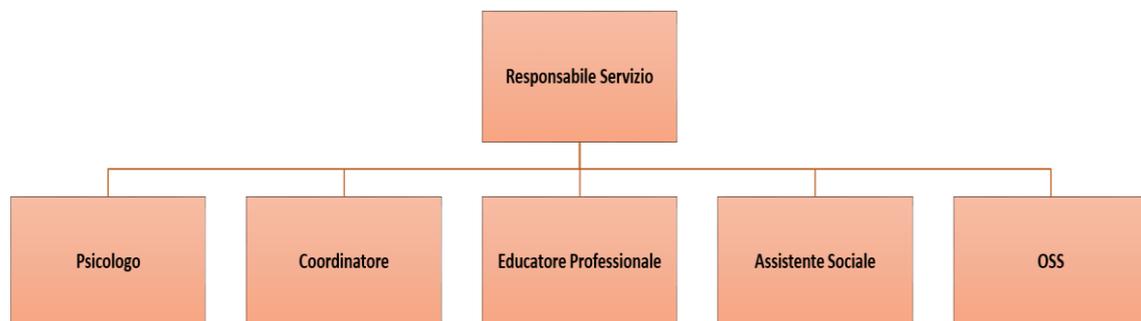
Le dimissioni degli utenti avvengono in conformità a quanto previsto dal Progetto Riabilitativo Personalizzato.

La presa in carico termina al verificarsi di specifici eventi o richieste:

- il progetto individuale prevede il passaggio ad altro Servizio;
- l'utente interrompe unilateralmente la sua permanenza.

Staff operativo

Organigramma Funzionale



Attività ruoli e funzioni degli operatori

Ogni operatore svolge la funzione di tutor, si occupa dei bisogni relativi all'utente sia di carattere riabilitativo sia assistenziale, mantiene il collegamento con la famiglia e si confronta con il resto dell'équipe.

PSICOLOGO RESPONSABILE

- coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (si occupa della gestione del personale, del monitoraggio dei bisogni formativi e della formazione);
- svolge una funzione di coordinamento, supervisione e monitoraggio rispetto all'equipe di lavoro e dei progetti dei pazienti;
- è responsabile della corretta applicazione del sistema gestione integrato (ISO 9001/Qualità, ISO 45001/Salute e Sicurezza, ISO 14001/Ambiente).

PSICOLOGO

- partecipa alla stesura dei PRP ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PRP all'interno dell'équipe di lavoro;
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute Mentale;
- svolge colloqui individuali con gli ospiti e pianifica le attività riabilitative condotte dagli educatori;
- gestisce attività risocializzanti e riabilitative individuali e di gruppo;
- 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, tempo libero);
- mantiene i contatti con le famiglie degli ospiti, informandole sull'andamento del progetto, delle eventuali variazioni e delle condizioni di salute fisica del loro congiunto;
- mantiene i contatti con le associazioni di volontariato, vicinato, rete territoriale;

- somministra le scale di valutazione previste da normativa e/o ritenute necessarie per valutazioni ed approfondimenti psico-diagnostici e riabilitativi;
- utilizza strumenti di valutazione per la verifica del PRP.

COORDINATORE EDUCATIVO

- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni e dei cambi turni, adempimenti di fine mese per la rendicontazione, gestione della cassa economale e organizzazione settimanale degli interventi individuali;
- partecipa alle riunioni settimanali di équipe;
- mantiene rapporti costanti con lo psicologo responsabile;
- svolge funzione di Preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione.

EDUCATORE PROFESSIONALE

- realizza gli interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PRP;
- partecipa alla compilazione e alla verifica delle schede PRP per gli utenti di cui è tutor e mantiene i contatti con la rete esterna;
- partecipa agli incontri con il medico referente del progetto;
- organizza attività riabilitative, interne o esterne al servizio;
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute Mentale e con i familiari dell'utente;

- programma le verifiche dei progetti individuali attraverso la condivisione con gli altri Servizi coinvolti.

L'OPERATORE SOCIO SANITARIO

- si occupa delle attività assistenziali relative alla cura della persona;
- si occupa della gestione domiciliare di utenti inseriti in gruppi appartamento o in alloggi condivisi;
- accompagna gli utenti negli acquisti;
- supervisiona, ove necessario, l'utente nella gestione delle terapie farmacologiche.

ASSISTENTE SOCIALE

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

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

Il Responsabile del Servizio è presente per un totale di 4 ore a settimana; inoltre sono presenti 1 coordinatore, 1 educatore, 1 OSS, 2 psicologi e 1 assistente sociale.

Pianificazione attività di formazione e supervisione

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

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

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

Modello organizzativo e programma delle attività

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso il Gruppo Riabilitativo sono:

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle esigenze degli utenti;
- presenza per ciascun utente di un Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) costantemente aggiornato;
- modalità di lavoro in équipe multi-professionale;

- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività;
- rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa sull'accreditamento.

Programma delle attività

L'organizzazione dell'intera attività è stata ottimizzata attraverso l'introduzione di gruppi ad orientamento cognitivo-sociale, che hanno permesso agli utenti di partecipare ad attività ad alta intensità riabilitativa, con l'obiettivo di rendere flessibili le risposte del Servizio rispetto alle necessità dei singoli utenti.

Nel tempo è stato necessario implementare le attività in tempi definiti e limitati.

Le attività prevedono sviluppo e recupero di competenze relative alle aree casa, lavoro e tempo libero.

GIORNO	MATTINA	POMERIGGIO
Lunedì	Gruppo COGNITIVO	Gruppo MULTI-FAMILIARE Gruppo Social Skills Training
Martedì	Colloqui e interventi individuali, interventi al domicilio, gestioni economiche, interventi territoriali	Gruppo IO CREO
Mercoledì	Gruppo LUDICO	Colloqui e interventi individuali, interventi al domicilio, gestioni economiche, interventi territoriali
Giovedì	Colloqui e interventi individuali, interventi al domicilio, gestioni economiche, interventi territoriali	Gruppo ABITARE
Venerdì	Gruppo ACCOGLIENZA	Gruppo Borse Lavoro Riunione Organizzativa

Reinserimento lavorativo

Gli operatori del Gruppo Riabilitativo hanno individuato alcuni percorsi per risvegliare e riattivare abilità lavorative oscurate dalla patologia.

Percorso di Borsa Lavoro

La Borsa Lavoro costituisce un trattamento terapeutico riabilitativo e ha come obiettivo principale di mettere il paziente in condizione di iniziare a lavorare in un contesto protetto dove può gradualmente misurarsi con il mondo del lavoro.

L'utente viene accompagnato dagli operatori sul luogo di lavoro individuato, per concordare orari e mansioni e viene seguito durante la fase di attivazione, attraverso colloqui motivazionali e verifiche periodiche dove sono presenti tutti gli attori: utente, tutor dell'azienda ospitante e operatore di riferimento.

I contesti in cui vengono attivate le borse lavoro sono disparati possono essere enti pubblici, piccole imprese a gestione familiare, cooperative di tipo b e aziende locali. La finalità del percorso di borsa lavoro è di riattivare abilità e competenze per poter pianificare, ove si raggiungano buoni risultati, un inserimento lavorativo vero e proprio.

Attualmente grazie al lavoro di rete con il Centro per l'Impiego territoriale sono stati attivati alcuni tirocini per disabili (legge 68/99) che consentiranno dopo sei mesi oppure un anno la stabilizzazione, attraverso l'assunzione del paziente.

Il Gruppo Riabilitativo ha costruito anche un buon legame con le Cooperative sociali di tipo B, organizzazioni senza scopo di lucro, presenti a livello locale che fanno riferimento alla legge 381/91.

Gruppo Appartamento a fasce orarie

Rispetto all'asse CASA i percorsi attivati prevedono un inserimento in Gruppo Appartamento all'interno del quale l'utente potrà attraverso il supporto degli operatori consolidare e rafforzare le abilità legate alla:

- cura del sé
- cura della propria stanza
- cura e gestione degli spazi comuni
- gestione delle attività domestiche (fare la spesa, cucinare, lavare, stirare e fare le pulizie)

Il Gruppo Appartamento si trova a Casale Monferrato in corso Verdi n. 29 ed è dotato di spazi quali cucina, camera da letto, bagno, salone e può accogliere 4 utenti. Gli ospiti vengono inviati dal medico di riferimento per un progetto abitativo a medio termine. Gli operatori sono presenti ogni giorno dal lunedì al venerdì. Nel caso in cui vengano raggiunti gli obiettivi di autonomia da parte dell'utente ed esistano risorse economiche sarà possibile ipotizzare un percorso di completa indipendenza abitativa attraverso l'inserimento in una casa popolare attraverso la collaborazione con l'Agenzia Territoriale della casa o l'attivazione di un appartamento proprio. Gli operatori hanno inoltre organizzato in collaborazione con gli utenti una attività legata all'abitare che consente l'acquisizione di abilità concrete:

- fare la spesa
- organizzare un pasto
- riassetare cucina e stoviglie
- ripulire gli ambienti
- fare il bucato
- usare la lavatrice
- stirare.

Relazioni con il Territorio

L'equipe collabora con i servizi socio-sanitari e con gli altri servizi pubblici del territorio come:

- Struttura Complessa Salute Mentale in qualità di Servizio inviante, con il quale costantemente si programmano, realizzano e monitorizzano i progetti individuali degli utenti in carico e le attività riabilitative;
- Servizio Socio Assistenziale, con cui si collabora per attuare interventi di tipo economico (integrazioni rette) e incontri di verifica individuali per utenti seguiti per AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO
- SERD, nel caso di utenti con doppia diagnosi;
- Comune di Casale Monferrato, partner di diversi progetti: UTILIZZO SALA COMUNALE PER GRUPPO MULTIFAMILIARE, BANDI PER CASE POPOLARI
- Comune di Frassineto Po per attivazione di borse lavoro;
- Comune di Morano Po per attivazione BORSE LAVORO
- Ciofs, ForAL e Io Volo per la formazione degli utenti al fine di favorirne l'inserimento lavorativo;
- Centro per l'Impiego per l'inserimento degli utenti in categorie protette e attività di supporto per la ricerca di posti di lavoro; Agenzia per il Lavoro, che invia settimanalmente le offerte di lavoro per il collocamento ordinario e speciale;
- Parrocchia di Terruggia per attivazione BORSE LAVORO
- Edicola Patrucco Fabio per attivazione BORSE LAVORO

- Istituto comprensivo Negri per attivazione BORSE LAVORO

Altri soggetti del privato sociale e del volontariato:

- Cooperative di tipo B con le quali si collabora per gli inserimenti lavorativi;
- Familiari: buona collaborazione, si prestano per attività di supporto nella gestione domestica a domicilio degli utenti, supporto alle attività.

Scambi con il territorio

- Società Italiana di Riabilitazione Psicosociale (Piemonte e Valle d'Aosta) SIRP: progetta corsi di formazione ed approfondimento rivolti ad operatori psichiatrici e progetti di ricerca per confrontare esperienze, modelli e strumenti relativi alle buone pratiche di riabilitazione;

Aziende e piccole imprese che hanno facilitato l'attivazione di borse lavoro e di inserimenti lavorativi al loro interno. Progetti di controllo della qualità

Il Servizio si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti agli utenti e ai familiari e/o tutori e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

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

Obiettivi di miglioramento

Il Gruppo Riabilitativo si propone di migliorare il servizio reso ai propri utenti tramite:

- un PRP congiunto che comprenda obiettivi che riguardano casa, lavoro e tempo libero;
- utilizzazione del sistema qualità in modo sistematico da parte di tutta l'equipe;
- sviluppo di interventi riabilitativi mirati che trovino riscontro nelle procedure del sistema qualità (PRP, consegne individuali, diario attività);
- per quanto riguarda l'area della riabilitazione lavorativa consolidare la collaborazione con le Cooperative di tipo B presenti sul territorio e implementare la rete con i contesti lavorativi presenti sul territorio (piccole aziende e piccole imprese private);
- maggior coinvolgimento di utenti e famigliari nell'elaborazione del PRP;
- la promozione di attività di volontariato;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento.

Principi fondamentali

Eguaglianza: tutti i Servizi erogati dalla cooperativa Anteo guardano al “principio di eguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

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

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

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

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

Riservatezza: è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell’intimità” (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela

Diritti degli utenti

Il Centro si impegna affinché agli utenti vengano riconosciuti i seguenti diritti previsti dalla Costituzione.

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

Doveri degli utenti

Ogni utente è tenuto a:

- assumere la terapia farmacologia prescritta del medico;
- rispettare gli operatori e gli altri utenti;
- rispettare gli arredi, gli oggetti e le attrezzature presenti nei locali;
- partecipare alle attività risocializzanti e/o di inserimento lavorativo previste dal PRP;

All'interno dei locali è vietato:

- fumare, salvo negli ambienti in cui è espressamente consentito;
- introdurre e consumare bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;

- ascoltare ad alto volume televisione e radio;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone.

Tutela della Privacy e gestione dei dati

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

- la partecipazione informata dell'ospite e dei familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PRP;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (Regolamento U.E. 2016/679 - GDPR);

Finalità del trattamento dei dati

I dati acquisiti nell'ambito del progetto terapeutico sono trattati secondo le seguenti finalità: svolgimento dell'attività riabilitativa, socio-assistenziale e sanitaria finalizzata alla gestione del PRP, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci.

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:

- a mezzo e-mail all'indirizzo 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 nel primo caso e dall'Ufficio reclami nel secondo.

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

Punti salienti dello Statuto Anteo e del Regolamento interno

Estratto da Statuto

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

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

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

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

Gruppo Riabilitativo Casale

Piazza San Domenico n. 5

15033 Casale Monferrato

Telefono 0142/434998

Mail: grupporiabilitativo.casale@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: dott.ssa Pamela Cinti

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Via Felice Piacenza 11

13900 Biella

P.IVA 01758780025

Codice SDI: SUBM70N

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-mail: anteo@gruppoanteo.it

Pec: anteocooperativa@legalmail.it

www.anteocoop.it

Struttura Complessa Salute Mentale ASL AL

Spalto Marengo n. 35

15121 Alessandria

Tel 0131/306821

Fax 0131/306703

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



ANTEO
IMPRESA SOCIALE

