

# Carta dei Servizi 2020

Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale  
“La Svolta”

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



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

Data di emissione Gennaio 2020  
Revisione n° 02



La carta dei servizi.....	7
Presentazione del servizio e mission .....	7
Presentazione del Servizio terapeutico Riabilitativo e destinatari..	7
Mission .....	7
Come raggiungere la struttura.....	9
Organizzazione degli spazi .....	10
Domanda di accesso e accoglienza .....	10
Iter di inserimento .....	10
Periodo di osservazione .....	11
Progetto Individualizzato .....	12
Staff operativo.....	13
Organigramma Funzionale .....	13
Attività ruoli e funzioni degli operatori .....	13
Modello organizzativo e programma delle attività.....	16
Programma delle attività .....	16
Attività terapeutiche di gruppo .....	16
Laboratorio Prelavorativo.....	18
Attività Individuali.....	18
Rapporti con le famiglie.....	18
Giornata Tipo.....	19
Servizi di base garantiti .....	19
Servizio di accompagnamento.....	19
Servizio di ristorazione .....	20
Costi .....	20
Relazioni con il Territorio.....	20

Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	21
Progetti di controllo della qualità.....	22
Obiettivi di miglioramento .....	22
Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela .....	23
Diritti degli utenti.....	23
Doveri degli utenti.....	23
Privacy e criteri di tutela .....	24
Segnalazioni e Reclami.....	25

*Gentile Signora ed Egregio Signore,*

*Le porgiamo il benvenuto al Servizio Terapeutico Riabilitativo*

*“La Svolta” di Cossato.*

*Il fascicolo che Le presentiamo costituisce*

*la “Carta dei Servizi”*

*ai sensi della DGR del 28/09/2009 n° 63-12253*

***L'équipe del Servizio***

## **La carta dei servizi**

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo del Servizio Terapeutico Riabilitativo 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 famigliari e tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con il Servizio Terapeutico Riabilitativo.

## **Presentazione del servizio e mission**

### *Presentazione del Servizio terapeutico Riabilitativo e destinatari*

Il Servizio Terapeutico Riabilitativo è stata avviata nel 2011.

La finalità del Servizio Terapeutico Riabilitativo semiresidenziale è quella di aiutare il paziente ad individuare un progetto di vita socialmente sostenibile e compatibile con le proprie risorse partendo anche da condizioni di dipendenza gravi.

Il Servizio prende in carico la persona dipendente da sostanze psicoattive, legali o illegali, e/o da comportamenti additivi, nelle condizioni cliniche in cui si trova e si configura quale ponte fra la sua attuale condizione di dipendenza ed una sua collocazione futura, possibilmente rafforzando la sfera dell'autonomia, valorizzando le abilità residue della persona.

È aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

### *Mission*

L'offerta del servizio è ispirata al riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di progettare la propria giornata e la propria vita, di partecipare secon-

do le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva, di ricevere cure, di lavorare.

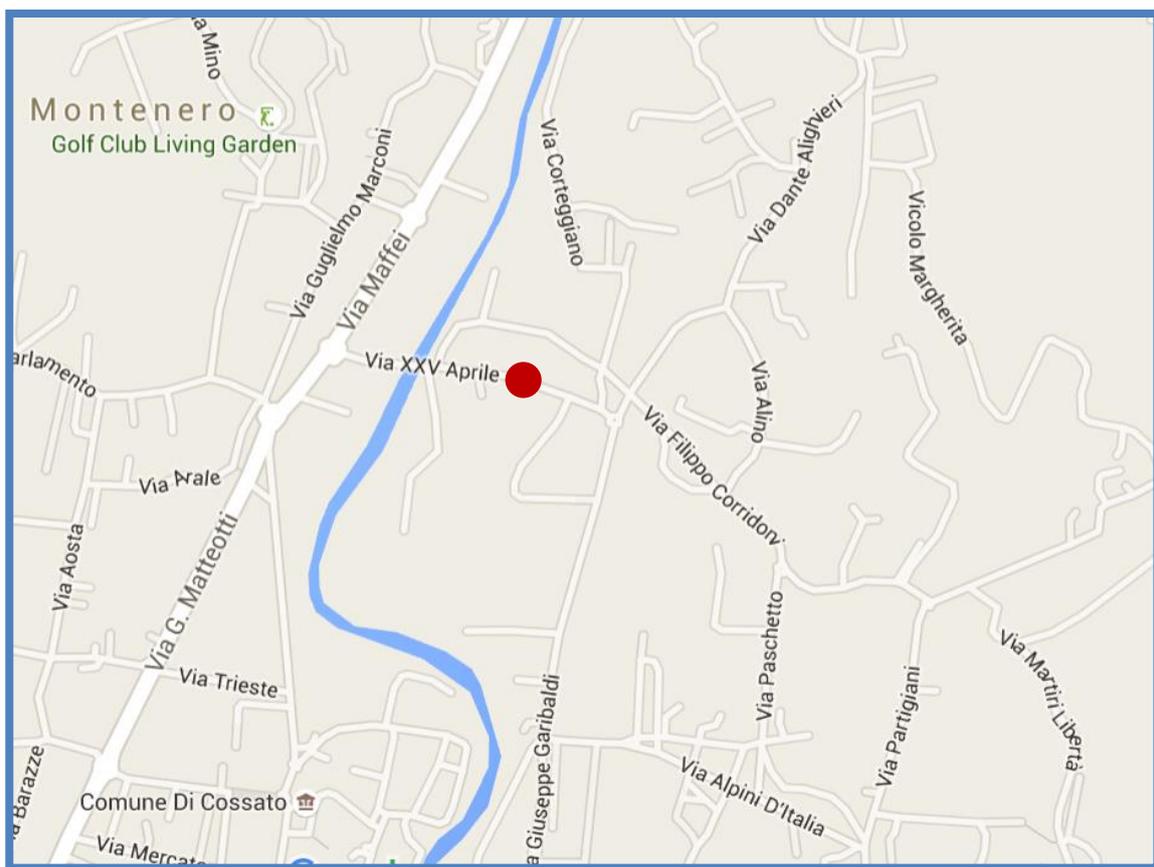
La metodologia operativa si fonda principalmente su:

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

Inserire i pazienti in difficoltà in una struttura terapeutico riabilitativa semiresidenziale in cui si svolgono diverse attività e in particolare di tipo laboratoriale, significa utilizzare il lavoro come strumento educativo, di responsabilizzazione e di socializzazione che permette, tra le altre, di restituire ai pazienti la dignità che hanno perso. Il lavoro è importante per incrementare il senso di autoefficacia e auto-realizzazione, per consentire l'avvio di un percorso verso l'autonomia e non cadere nell'assistenzialismo. Attraverso l'attività svolta nei laboratori si insegna alla persona ad interiorizzare alcune regole come puntualità, continuità ed impegno.

### *Come raggiungere la struttura*

Il Servizio Terapeutico Riabilitativo semiresidenziale è ubicato in via XXV Aprile, con ingresso da via P. Maffei 8/A, Cossato. È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e a piedi dal centro.



## CON I MEZZI PUBBLICI

Autobus di linea ATAP:

- ✓ Linea 300 da Trivero si può scendere in Via Maffei (fr Asl);
- ✓ Linea 300 da Biella si può scendere in Via Maffei (fr Asl).

La struttura offre un servizio di accompagnamento /trasporto mediante l'utilizzo di un pulmino da nove posti, in andata e ritorno tra la sede del Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale e i punti di ritrovo nel centro di Cossato e di Biella. I punti di ritrovo vengono concordati con il Responsabile del servizio.

### *Organizzazione degli spazi*

Il Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale è composto da diversi locali:

- Un ufficio Attività Amministrative
- Una stanza Accoglienza/ Soggiorno/Pranzo
- Una Cucina
- Tre sale destinate ad Area Trattamentale per le attività
- Un Ripostiglio
- Uno Spogliatoio
- Un Deposito Attrezzature;
- 2 bagni di cui 1 attrezzato per disabili

## **Domanda di accesso e accoglienza**

### *Iter di inserimento*

Il Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale si rivolge a persone con problemi di dipendenza inviate dal Ser.T della ASL di Biella.

L'operatore del Ser.T di riferimento (medico o educatore):

- individua il paziente da inserire, prende contatto con la psicologa responsabile del Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale per un incontro di presentazione del caso, al fine di definire gli obiettivi da perseguire.
- fissa un primo incontro di conoscenza con l'utente presso il Ser.T finalizzato a valutare la motivazione dello stesso, condividere il programma di inserimento e concordarne i tempi.
- In alcuni specifici casi fissa un ulteriore incontro di conoscenza con l'utente presso il Servizio Terapeutico Riabilitativo finalizzato a visitare la sede.

Al momento dell'inserimento:

- si favorisce la conoscenza del gruppo di pazienti, dell'équipe di operatori e si procede alla condivisione del Contratto di Inserimento, del Regolamento e della Carta dei Servizi.
- viene presentato ad ogni utente il programma delle attività in corso.

### *Periodo di osservazione*

Con l'ingresso dell'utente inizia un periodo di osservazione, della durata di circa 30 giorni, definito fase iniziale, durante il quale si osservano i comportamenti dell'utente prestando particolare attenzione a tutto ciò che riguarda la cura di sé, le capacità relazionali, la disponibilità verso l'altro, l'esame di realtà e le abilità lavorative.

Al termine di questo periodo viene elaborato il Progetto Individualizzato, in accordo con l'utente e con gli operatori del Ser.T inviante, dove vengono definiti obiettivi a breve, medio e lungo termine.

### *Progetto Individualizzato*

Il progetto individualizzato è lo strumento principale di lavoro all'interno del Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale.

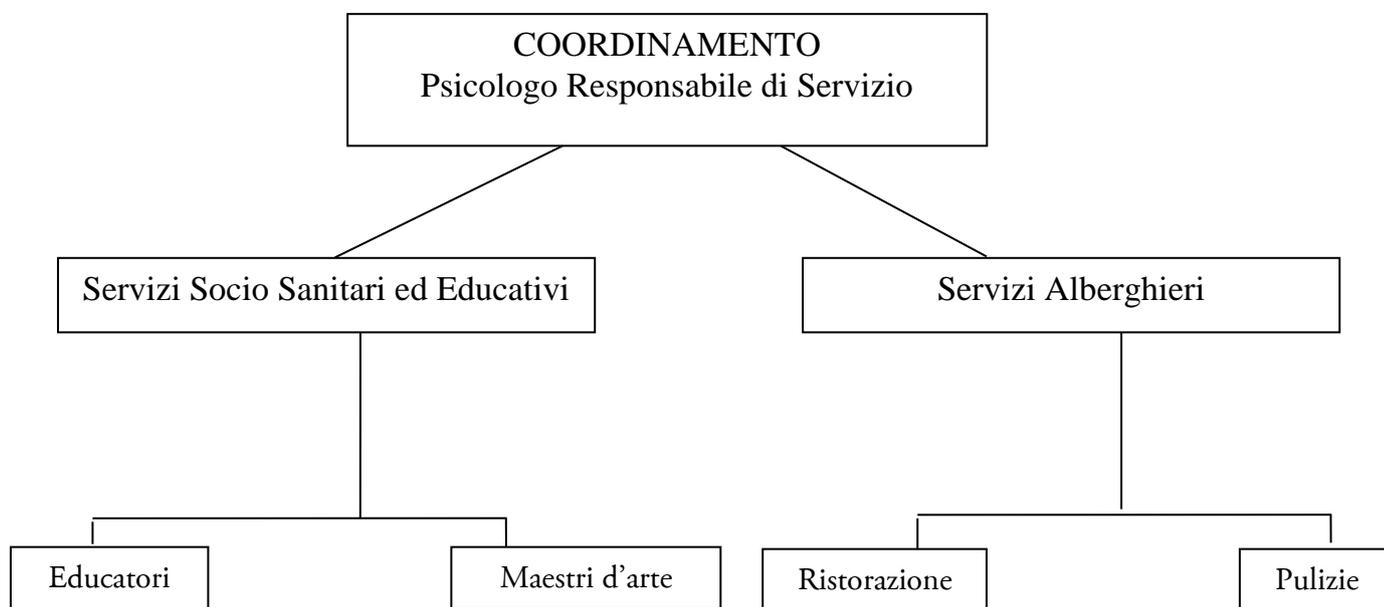
Permette di definire obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei comportamenti inadeguati dell'utente, delle sue difficoltà e delle sue capacità e di realizzare un percorso terapeutico riabilitativo, capace di migliorare la qualità della vita e il reinserimento socio lavorativo della persona.

Le sue caratteristiche principali sono:

- è individuale;
- ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi;
- ha come scopo il rafforzamento del reinserimento socio lavorativo;
- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, di norma trimestrali o semestrali ma definibili in base all'andamento del progetto, che permettono di orientare l'intervento in base ai risultati ottenuti e alle eventuali nuove esigenze via via sopraggiunte.

## Staff operativo

### *Organigramma Funzionale*



### *Attività ruoli e funzioni degli operatori*

#### PSICOLOGO RESPONSABILE

- partecipa alla stesura dei Progetti Individualizzati ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei progetti Individualizzati all'interno dell'équipe di lavoro;
- svolge i colloqui individuali e le riunioni con gli utenti;
- coordina e gestisce l'équipe di lavoro (turni, orari, presenze personale);
- mantiene rapporti costanti con i Ser.T di Biella e di Cossato, con la rete territoriale, con la Direzione della Cooperativa;

- monitora la formazione ricevuta e rileva i bisogni formativi dell'equipe;
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001;
- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economica, rendicontazione laboratori incentivati;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione del servizio;
- svolge funzione di Preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.

#### EDUCATORE PROFESSIONALE/ASSISTENTE SOCIALE

- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei Progetti Individualizzati per gli utenti;
- programma e conduce le attività riabilitative psico-sociali;
- conduce gli interventi educativi individuali e di gruppo;
- mantiene rapporti con i Servizi del territorio e con la rete del volontariato.
- rileva problemi emergenti legati al contesto socio-economico e alla rete sociale della persona.

#### O.S.S

- programma e conduce le attività riabilitative psico-sociali;
- rileva problemi emergenti legati al contesto socio-economico e alla rete sociale della persona;
- si occupa dell'accompagnamento degli utenti alle visite mediche e presso i presidi ospedalieri.

#### MAESTRO D'ARTE

Si tratta di un professionista che, in affiancamento agli educatori, si occupa della programmazione e della realizzazione di attività laboratoriali in cui è richiesta una competenza specifica nel campo del confezionamento.

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

La **Psicologa Responsabile** è presente per un totale di 10 ore settimanali, secondo necessità nei 5 giorni di apertura del servizio.

La presenza del personale è parametrata in base al numero di utenti inseriti, così come prevede la DGR 61-12251 del 28/09/2009, e prevede almeno la seguente organizzazione:

Turni	Operatori	Titolo
8.30-16.30	2	Educatore /Assistente Sociale / O.S.S
10.00-12.30	1	Maestro di attività

Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti nella bacheca all'ingresso del Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale.

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

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso il Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale sono:

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle esigenze degli utenti;
- presenza per ciascun utente di un Progetto Individualizzato costantemente aggiornato;
- modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività;
- rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa sull'accreditamento.

### *Programma delle attività*

Gli interventi terapeutico riabilitativi programmati sono *di gruppo o individuali* e possono svolgersi sia all'interno della struttura sia sul territorio.

### *Attività terapeutiche di gruppo*

Le attività terapeutiche di gruppo comprendono:

- attività laboratoriali all'interno de Servizio terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale;
- gruppi di discussione a cadenza bisettimanale all'interno del Servizio terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale;
- Gruppi di formazione (corsi di preparazione al lavoro finanziati dalla Regione Piemonte);

Hanno l'obiettivo di facilitare dinamiche di gruppo, sviluppare capacità relazionali, favorire l'acquisizione di competenze pre-lavorative e lo sviluppo di abilità sociali.

## Esempio di programma delle attività

	8.30-12	12.30-14.30	14.30-16.30
Lu	Accompagnamento e accoglienza	Pranzo e Riassetto	Laboratorio
	Laboratorio		Colloqui individuali Accompagnamento
Ma	Accompagnamento e accoglienza	Pranzo e Riassetto	Gruppo terapeutico
	Laboratorio		Accompagnamento
Me	Accompagnamento e accoglienza	Pranzo e Riassetto	Laboratorio
	Laboratorio		Verifiche individuali presso il Ser.T Accompagnamento
Gi	Accompagnamento e accoglienza	Pranzo e Riassetto	Gruppo terapeutico
	Laboratorio		Accompagnamento
Ve	Accompagnamento e accoglienza	Pranzo e Riassetto	Laboratorio
	Laboratorio		Colloqui individuali Accompagnamento

### *Laboratorio Prelavorativo*

#### LABORATORIO DI CONFEZIONAMENTO

IL laboratorio prelaborativo è attivo dal lunedì al venerdì, è condotto dall'operatore e dal Maestro di attività e si basa sulla produzione di manufatti che vengono consegnati ad aziende del territorio.

All'interno del laboratorio si eseguono diverse lavorazioni inerenti il confezionamento:

- Gomitolatura.
- Pulizia rocche di filato.
- Confezionamento e imballaggio oggettistica.
- Realizzazione dei fiocchi, coccarde.

### *Attività Individuali*

Le attività individuali comprendono:

- Accompagnamento alle visite mediche su progetti specifici;
- colloqui di sostegno psicologico;
- contatti con il territorio per favorire la conoscenza e l'utilizzo dei servizi offerti costruendo percorsi individuali in direzione di un'autonoma fruizione (uso dei mezzi pubblici, utilizzo degli uffici pubblici e privati).

### *Rapporti con le famiglie*

Di norma i rapporti con le famiglie degli utenti sono tenuti dagli operatori del Ser.T inviante. In alcuni casi non è escluso che anche gli operatori del Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale possano avere degli spazi di incontro e di collaborazione con le famiglie degli utenti, previo accordo con il Ser.T inviante, le cui modalità di relazione e tempistica devono essere specificate all'interno del progetto individualizzato.

*Giornata Tipo*

Orario	Attività
8.30 – 9.30	accoglienza e arrivo dei partecipanti autonomamente o con il servizio di accompagnamento
9.30 – 12.30	attività laboratoriali prelaborative di gruppo presso il Servizio terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale
12.30 – 13.30	Pranzo
13.30 – 14.30	Riassetto e Pulizia dei locali comuni
14.30 – 15.30	Gruppo terapeutico/Laboratorio/Verifiche individuali/Colloqui individuali
15.30 – 16.30	Rientro a casa autonomamente o con il servizio di accompagnamento

*Servizi di base garantiti*

I servizi offerti dal Servizio Terapeutico Riabilitativo sono:

Assistenza psicologica
Interventi educativi
Servizio di accompagnamento
Servizio di ristorazione

*Servizio di accompagnamento*

Gli utenti possono raggiungere il Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale autonomamente o usufruendo di un servizio di accompagnamento.

La struttura offre un servizio di accompagnamento /trasporto mediante l'utilizzo di un pulmino da nove posti, in andata e ritorno tra la sede del Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale e i punti di ritrovo nel centro di Cossato e di Biella. I punti di ritrovo vengono concordati con il Responsabile del servizio.

### *Servizio di ristorazione*

Il *servizio di ristorazione* è affidato ad una ditta esterna.

I pasti sono cucinati secondo un menu approvato dall'Ufficio di Igiene e Nutrizione dell'ASL che prevede la scelta di cibi freschi, frutta e verdura di stagione. tutti cucinati in modo tale da assicurarne la massima digeribilità. Nel caso in cui l'utente debba seguire **diete specifiche** legate a problemi di natura alimentare o a particolari condizioni di salute, il menu viene personalizzato su indicazione e prescrizione del medico o del dietologo.

### *Costi*

La retta giornaliera di frequenza al Servizio terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale, stabilita ai sensi D.G.R 4-13454 del 08.03.2010, viene corrisposta dall'Asl BI.

### *Relazioni con il Territorio*

Il Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale opera come servizio fortemente integrato con il territorio. Ricerca attivamente contatti e collaborazioni non solo con i servizi sanitari e sociali ma anche con le reti informali della socialità, con il mondo dell'associazionismo e con il privato sociale:

**Enti Pubblici:** Provincia di Biella, Comune di Biella, Comune di Cossato.

**Servizi Pubblici:** Sert Asl BI (committente), DSM ASL BI, Servizi Sociali Socio-assistenziali del Biellese orientale, Consorzi socio assistenziali dei Comuni IRIS, Centro per l'Impiego di Biella, Reparti Ospedalieri.

**Associazioni di Volontariato:** La Rete (Caritas Diocesana), Associazione di Volontariato La Speranza, Associazione San Vincenzo.

**Parrocchie:** Parrocchia Gesù Nostra Speranza, Parrocchia di S. Maria Assunta, Parrocchia di San Defendente - Ronco di Cossato.

**Altre reti:** Cooperativa Sociale onlus Raggioverde - Commercio equo e solidale, Biblioteca Civica di Valdengo, Piscina Rivetti di Biella, Forcoopc.s.s.c. arl –agenzia formativa di Torino ENAIP Biella, CNOS-FAP Centro di Vigliano Biellese.

*Modalità di coinvolgimento dei volontari*

I volontari che operano presso il Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale aderiscono alle associazioni di volontariato del territorio.

La Cooperativa ha stipulato con ognuna delle associazioni di volontariato con cui collabora un'apposita convenzione.

## **Progetti di controllo della qualità**

Il Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti agli utenti attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

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

### *Obiettivi di miglioramento*

Il Servizio Terapeutico Riabilitativo semiresidenziale si propone di migliorare il servizio reso ai propri utenti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di utenti nell'elaborazione del Progetto Individualizzato;
- accompagnamento degli utenti alla fruizione autonoma di attività del territorio;
- sviluppo dell'offerta nell'area pre-lavorativa e collaborazioni con imprese presenti sul territorio biellese;
- revisione annuale del Regolamento Interno previo confronto e approvazione da parte dei partecipanti;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento.

## Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela

### *Diritti degli utenti*

Il Servizio terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale si impegna affinché agli utenti vengano riconosciuti i seguenti diritti previsti dalla Costituzione.

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

### *Doveri degli utenti*

Gli utenti che accedono al Servizio terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale si impegnano a:

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

All'interno del Servizio terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale è vietato:

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

### *Privacy e criteri di tutela*

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

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

### *Finalità del trattamento dei dati*

I dati sono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività terapeutico-riabilitativa semiresidenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzato alla gestione del progetto individualizzato, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite;
- elaborazione dei dati per la redazione delle scritture contabili obbligatorie, dei documenti fiscali e amministrativi riguardanti cessioni di beni, prestazioni di servizi o simili, inseri-

mento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;

- eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

### *Segnalazioni e Reclami*

Il Centro garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

#### Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

E' altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo [segnalazioni@gruppoanteo.it](mailto:segnalazioni@gruppoanteo.it)
- a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)
- inviando un sms al numero 347 9772091 indicando prima del testo il codice 506

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.



**Servizio Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale “La Svolta”**

Via XXV Aprile, con ingresso da Via p.Maffei 8/A

13836 Cossato (BI)

Tel. 349.7060718 Fax. 015/9842177

E-mail: [cddipendenze.cossato@gruppoanteo.it](mailto:cddipendenze.cossato@gruppoanteo.it)

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Marzia Girardello

**Anteo Cooperativa Sociale Onlus**

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

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

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

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



**ANTEO**

**Cooperativa Sociale**