

Carta dei Servizi 2024

Centro Diurno
di Lanciano

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

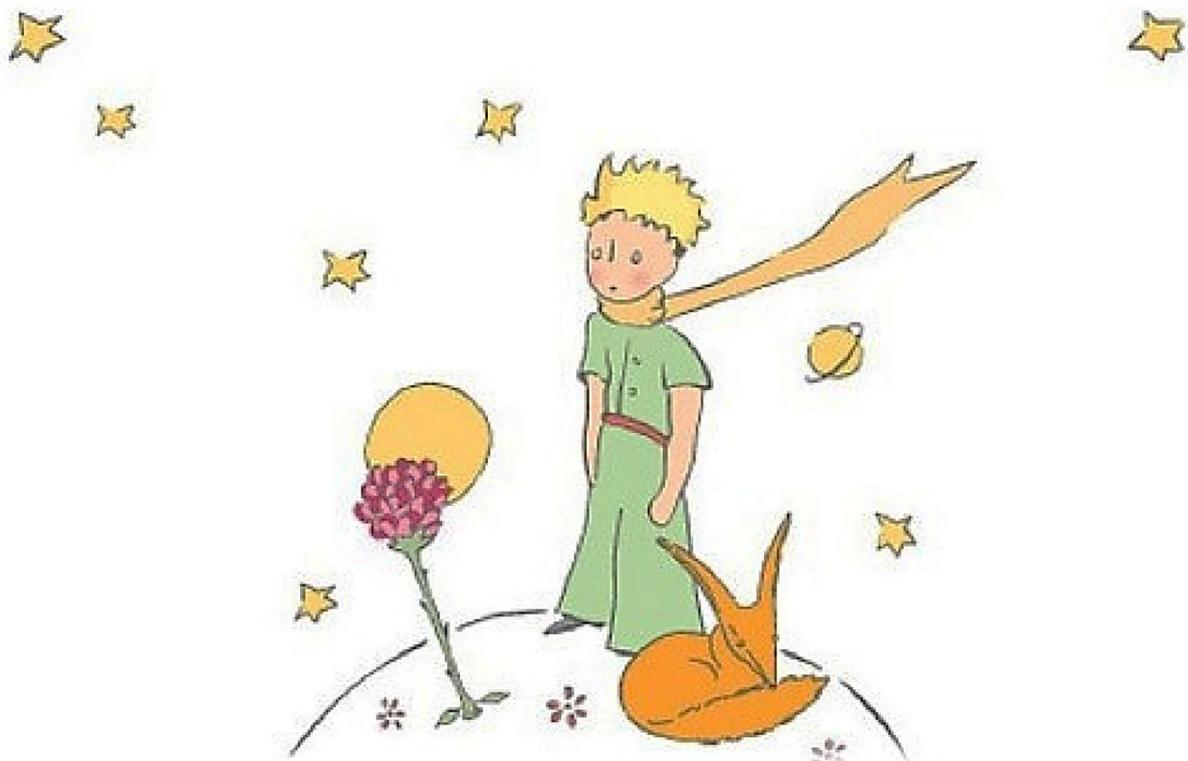
Data di emissione: gennaio 2024
Revisione 00

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una **impresa cooperativa sociale** 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 2000 **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.

*“Ci sarà sempre un’altra opportunità, un’altra amicizia,
un altro amore, una nuova forza.
Per ogni fine c’è un nuovo inizio.”*

Antoine de Saint-Exupéry, testo e illustrazione da “Il piccolo principe”.



L'équipe del Servizio

La Carta dei Servizi	6
Presentazione del servizio e mission.....	6
Presentazione del Centro Diurno e destinatari.....	6
Mission.....	6
Come raggiungere la struttura	8
Organizzazione degli spazi	10
Domanda di accesso e accoglienza	11
Iter di inserimento	11
Periodo di osservazione	12
Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP)	12
Staff operativo	13
Organigramma Funzionale	13
Attività ruoli e funzioni degli operatori.....	13
Modello organizzativo e programma delle attività	16
Programma delle attività	17
Le attività gruppali strutturate:	17
Attività risocializzanti di gruppo.....	17
Esempio di programma delle attività.....	18
Giornata tipo.....	18
Costi.....	19
Relazioni con il Territorio	19
L'Associazione Diritti e Doveri	19
Progetti di controllo della qualità.....	20
Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela	20
Diritti degli utenti	20
Doveri degli utenti	21
Privacy e criteri di tutela	21
Finalità del trattamento dei dati	22
Reclami.....	22

La Carta dei Servizi

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

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

Presentazione del servizio e mission

Presentazione del Centro Diurno e destinatari

Il Centro Diurno di Lanciano è stato avviato nel 1999.

È un presidio riabilitativo diurno che fa parte della rete dei servizi attivati dal Dipartimento di Salute Mentale della ASL2 Lanciano-Vasto-Chieti. Offre attività riabilitative che permettono la costruzione di percorsi individualizzati volti alla promozione della salute e al reinserimento nel tessuto sociale di appartenenza; è un luogo in cui la persona può creare relazioni orientate al cambiamento.

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

È aperto il lunedì, martedì e giovedì dalle 8.00 alle 17.30, il mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 14.00.

Mission

L'offerta del servizio è ispirata al riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto

di scegliere, di progettare la propria giornata e la propria vita, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva, di ricevere cure, di lavorare.

La metodologia operativa si fonda principalmente su:

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

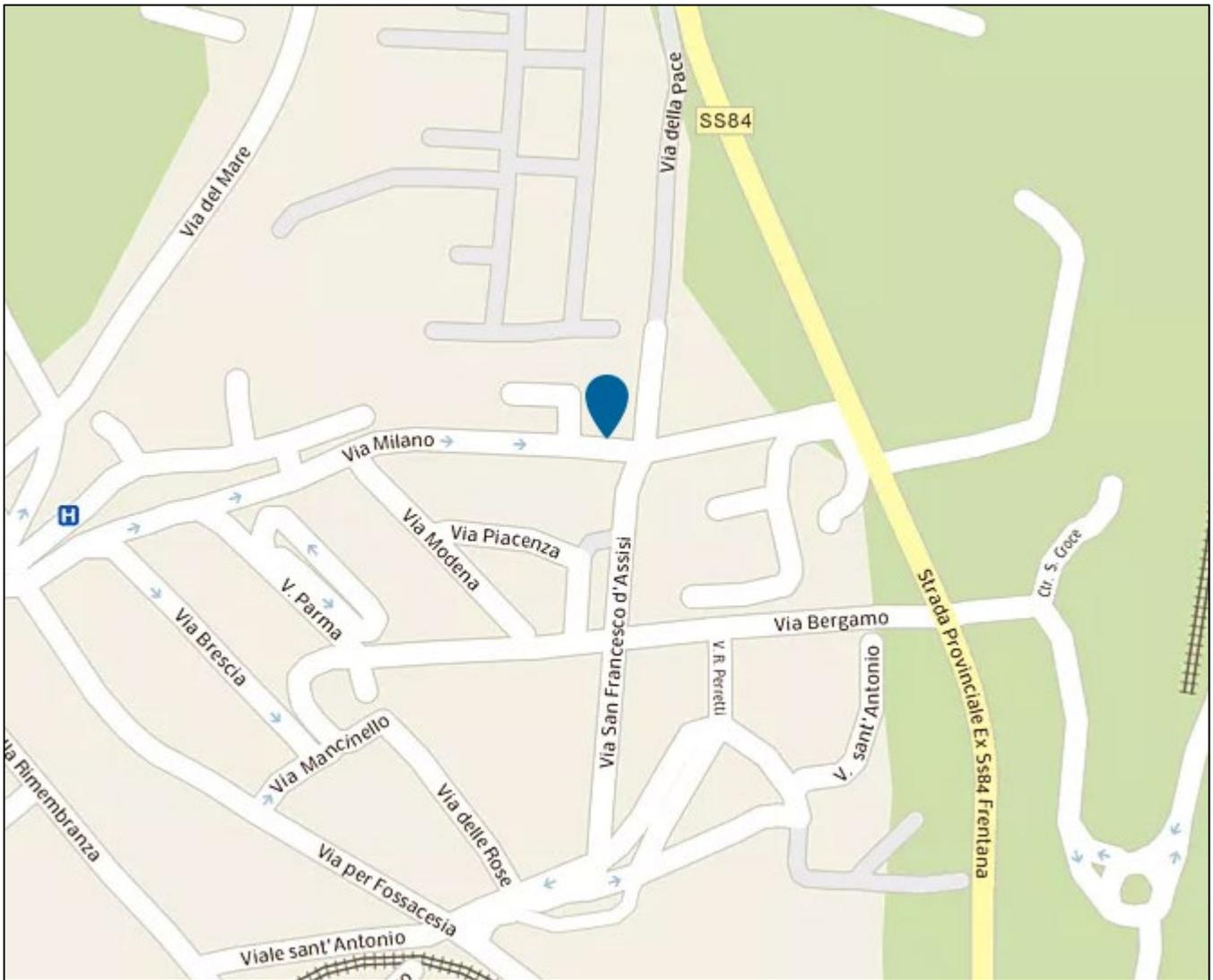
L'obiettivo fondamentale è di offrire un luogo e un tempo nei quali le persone possano esercitare la propria socialità e riscoprirne il piacere, oppure di esprimere ad altri il proprio disagio e le proprie difficoltà.

Obiettivi fondanti:

- potenziare le autonomie di base, realizzando attività e iniziative per la promozione dei diritti di cittadinanza;
- promuovere la costruzione e la ricostruzione di relazioni e reti amicali, familiari e sociali;
- restituire competenze e contrattualità alla persona sofferente di disturbi mentali mediante il potenziamento delle sue abilità residue;
- ridurre la frequenza e/o l'intensità di comportamenti disfunzionali legati alla patologia psichiatrica.

Come raggiungere la struttura

Il Centro Diurno è ubicato in via Milano 54/A Lanciano, al piano terra di una palazzina. È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici dalle zone limitrofe della città e a piedi dal centro. Per gli utenti impossibilitati all'utilizzo dei trasporti pubblici, la Cooperativa mette a disposizione un servizio trasporto.



CON I MEZZI PUBBLICI

Autobus di linea urbana TUA:

Linea 2 e 6 da Castelfrentano: partenza da “Via Bertrando Spaventa 1”. Con la linea 6 si può scendere in “Via per Fossacesia”, svoltando a destra e proseguendo a piedi per “Via Milano”, si raggiunge il Centro Diurno; mentre, con la linea 2 si può scendere in “Via Ferro di Cavallo” e si prosegue a piedi in direzione ospedale, percorrendo “Via Milano”.

Linea 4 da “Villa Martelli”: si scende in “Via per Fossacesia 27” (fermata scalette), avanzando e svoltando a destra ci si immette in “Via Milano” in cui è ubicato in Centro Diurno.

Linea “Lanciano- Fossacesia Paese- Fossacesia Marina/

Stazione”: partendo da Fossacesia Marina dalla fermata “Stabilimento La conchiglia”, oppure, da Fossacesia Paese alle fermate “Piazza Fantini” e “Via Lanciano” si può raggiungere il Terminal Bus della Stazione di Lanciano, ubicato al centro del paese, seguendo poi le indicazioni stradali per l’ospedale e proseguendo per “Via Milano” si può raggiungere il Centro Diurno.

Organizzazione degli spazi

Il Centro Diurno è composto da diversi locali:

- Un **grande salone** dove si svolgono le attività di accoglienza e le attività di gruppo;
- Una **sala attività** dove si svolgono le attività riabilitative di gruppo e gli incontri con le famiglie;
- Un **ufficio** utilizzato dal personale del Centro Diurno per svolgere le riunioni dell’équipe;
- Due **stanze colloqui** adibite ai colloqui individuali con l’utenza, con famigliari e ospiti;
- Una **cucina** in cui si ripongono cibi e bevande, che non è fruibile dall’utenza.

Domanda di accesso e accoglienza

Iter di inserimento

Il Centro Diurno di Lanciano si rivolge a persone con disagio psichico in carico al Dipartimento di Salute Mentale inviate su richiesta del medico psichiatra referente.

Lo psichiatra di riferimento:

- prende contatto con la psicologa referente ASL del Centro Diurno;
- concorda con la psicologa referente ASL un incontro di presentazione del caso per definire gli obiettivi da perseguire;
- la psicologa referente ASL fissa un primo incontro conoscitivo dell'utente con gli operatori del Centro Diurno finalizzato a visitare la sede, condividere il programma di inserimento e concordarne i tempi.
- Procede all'invio/inserimento dell'utente.

Al momento dell'inserimento:

- viene identificato un operatore di riferimento (tutor) che mantiene i contatti con la famiglia, favorisce le connessioni tra le varie parti della rete socio- sanitaria e si occupa del Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) dell'utente;
- viene presentato ad ogni utente il programma delle attività in corso.

Tempi e modi delle verifiche successive del Progetto, nonché le dimissioni dal Centro Diurno vengono concordati tra

l'ospite, l'équipe, il medico inviante ed eventuali altri interlocutori significativi.

Periodo di osservazione

Con l'ingresso dell'ospite inizia un periodo di osservazione e valutazione, di durata di circa 3 mesi, definito periodo di *assessment*, durante il quale si raccolgono gli elementi possibili relativi ad abilità e disabilità, risorse e aree problematiche del paziente.

Al termine di questo periodo viene elaborato il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP), in accordo con l'utente e con il medico psichiatra inviante, dove vengono definiti obiettivi, interventi, tempi e durata dell'inserimento.

Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP)

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

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

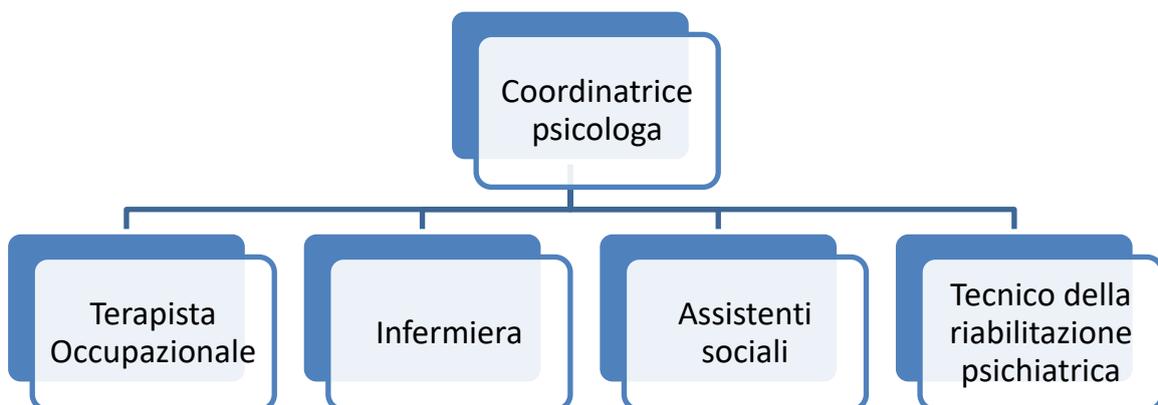
Le sue caratteristiche principali sono:

- è individuale;
- ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi;
- ha come scopo il potenziamento di abilità relazionali e funzionali;
- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, di norma semestrali ma definibili in base all'andamento del progetto, che permettono di orientare l'intervento in base ai risul-

tati ottenuti e alle eventuali nuove esigenze via via sopraggiunte.

Staff operativo

Organigramma Funzionale



Attività ruoli e funzioni degli operatori

COORDINATRICE PSICOLOGA

- Si occupa della gestione e del coordinamento dell'équipe di lavoro (compilazione dei turni, modifiche degli orari, adempimenti di fine mese, presenze personali);
- Organizza insieme all'équipe le attività riabilitative;
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute Mentale, con la rete territoriale, con la Direzione della Cooperativa;
- monitora la formazione ricevuta e rileva i bisogni

formativi dell'équipe;

- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

TECNICO DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

- effettua colloqui motivazionali, psicoeducazionali e riabilitativi con gli utenti;
- valuta periodicamente il funzionamento personale e sociale della persona (VADO) andando ad individuare i punti di forza e debolezza e gli obiettivi da raggiungere a medio e lungo termine concordandoli con l'utente e con l'equipe riabilitativa;
- conduce gruppi di Social Skills Training, metacognitivi e di psicoeducazionale;
- collabora al gruppo di cura del sé e di cura degli ambienti interni ed esterni, di rimedio cognitivo, di laboratorio giornale;
- co-conduzione con la psicologa referente ASL del gruppo famiglie;
- supporto e colloqui familiari;
- si occupa dell'organizzazione del Servizio: controllo adempimenti di fine mese tra i quali la cassa economale e svolge la funzione di Preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.

TERAPISTA OCCUPAZIONALE

- effettua colloqui motivazionali, psico educazionali e riabilitativi con gli utenti;
- somministrazione intervista semi-strutturata VF della scala VADO;

- conduce il gruppo di “cura del sé” e di “cura degli ambienti interni ed esterni”;
- conduce il gruppo di rimedio cognitivo e il laboratorio giornale;
- collabora ai gruppi di Social Skills Training, metacognitivi, di psicoeducazionale e di eco-motricità;
- co-conduzione con la psicologa referente ASL del gruppo famiglie;
- supporto e colloqui familiari.

INFERMIERA

- effettua colloqui motivazionali e psicoeducazionali con gli utenti;
- somministrazione intervista semi-strutturata VF della scala VADO
- conduce il gruppo di “eco-motricità”;
- collabora al gruppo di cura del sé e di cura degli ambienti interni ed esterni, al laboratorio giornale, ai gruppi di Social Skills Training, metacognitivi, di psicoeducazionale, di rimedio cognitivo;
- co-conduzione con la psicologa referente ASL del gruppo famiglie;
- supporto e colloqui familiari.

ASSISTENTE SOCIALE

- effettua colloqui motivazionali e psicoeducazionali con gli utenti;
- somministrazione della scheda sociale ai familiari per l’anamnesi familiare e raccolta informazioni;
- somministrazione intervista semi-strutturata VF della scala VADO;
- collabora al gruppo di cura del sé e di cura degli

ambienti interni ed esterni, al laboratorio giornale, ai gruppi di Social Skills Training, metacognitivi, di psicoeducazionale, di rimedio cognitivo, di ecomotricità;

- co-conduzione con la psicologa referente ASL del gruppo famiglie;
- supporto e colloqui familiari;
- mantengono rapporti con i familiari attraverso colloqui conoscitivi, contatti telefonici, al fine di informarli sul percorso riabilitativo e sul progetto individualizzato che si è redatto insieme all'utente;
- supporta nell'iter burocratico gli utenti che hanno diritti, inerenti alla legge 104/92 per i diritti della persona con disabilità, alla legge 68/89 per l'inserimento nelle categorie protette inerenti al contesto lavorativo e alla legge 118/71 per l'invalidità civile; accompagnando gli utenti alla commissione INPS o alla commissione patenti.

Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti sulla bacheca nell'ufficio del Centro Diurno e la turnazione cambia di mese in mese garantendo la costante presenza di tutte le figure professionali.

Modello organizzativo e programma delle attività

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

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

- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività.

Programma delle attività

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

Le attività gruppali strutturate:

- gruppo giornale;
- gruppo rimedio- cognitivo ad alto e basso funzionamento;
- gruppo social skills training;
- gruppo eco-motricità;
- gruppo cura del sé;
- gruppo cura degli ambienti interni ed esterni;
- gruppo famiglie.

Attività risocializzanti di gruppo

Le attività risocializzanti di gruppo comprendono:

- attività all'interno del Centro Diurno;
- attività strutturate esterne al Centro Diurno e dislocate in altre città.

Esempio di programma delle attività

	10-11:30	15:00-17:00
LU	Social Skills Training Laboratorio giornale Rimedio cognitivo	Laboratorio Occupazionale
MA	Social Skills Training	Gruppo famiglie (mensilmente) Colloqui individuali con le famiglie
ME	Riunione d'equipè (settimanale)	Chiusura ore 14:00
GI	Cura del sé Cura degli ambienti interni ed esterni	Trattamento metacognitivo (MCT)
VE	Gruppo eco-motricità	Chiusura ore 14:00

Giornata tipo

Orario	Attività
9.00 – 10.00	accoglienza e arrivo dell'utenza autonomamente o con il servizio trasporto
10.00 – 11.30	attività riabilitative di gruppo presso il CentroDiurno oppure sul territorio
12.00	rientro dell'utenza alle proprie abitazioni autonomamente o con il servizio trasporto
14.00 – 15.00	accoglienza e arrivo dell'utenza autonomamente o con il servizio trasporto
16.00 – 17.00	Rientro a casa autonomamente o con il servizio di accompagnamento

Costi

Il servizio è completamente gratuito per l'utente e tutti i costi vengono sostenuti dal SSN.

Relazioni con il Territorio

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

Servizi ed enti pubblici: Dipartimento di Salute Mentale, Servizi Sociali, Medici di Medicina Generale;

Associazioni e ditte private: Associazione Percorsi, ANFFAS (associazione Nazionale Famiglie di persone con disabilità intellettiva e o relazionale).

L'Associazione Diritti e Doveri

L'associazione degli utenti "Diritti e Doveri" collabora strettamente con il Centro Diurno nella programmazione e nella verifica delle attività svolte dal servizio.

Da anni impegnata in campagne contro l'emarginazione e lo stigma legati alla malattia mentale, l'associazione si occupa di valutare la soddisfazione degli utenti rispetto ai Servizi della Salute.

Progetti di controllo della qualità

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

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

Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela

Diritti degli utenti

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

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

Doveri degli utenti

Gli utenti che accedono al Centro Diurno si impegnano a:

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

All'interno del Centro Diurno è vietato:

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

Privacy e criteri di tutela

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

- la partecipazione informata dell'ospite e dei suoi familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PRP;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Reg. UE 679/2016 - GDPR);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del

personale finalizzati alla tutela dell'ospite.

Finalità del trattamento dei dati

I dati sono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività terapeutico-riabilitativa socio assistenziale e sanitaria ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzato alla gestione del progetto riabilitativo individualizzato, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite;

elaborazione dei dati per la redazione delle scritture contabili obbligatorie, dei documenti fiscali e amministrativi riguardanti cessioni di beni, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;

- eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

Reclami

È possibile inoltrare al Centro Diurno segnalazioni e reclami inerenti a qualsiasi problematica. Le segnalazioni sono utilizzate per ottimizzare e migliorare il servizio offerto.

Esse possono essere inoltrate:

- di persona o telefonicamente alla Responsabile del Servizio;
- mediante email inviata all'indirizzo della Struttura, riportato nell'ultima pagina della presente 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

È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della Cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - 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.

Centro Diurno di Lanciano

Via Milano 54/A

66034 Lanciano

Tel. 3273877280

E-Mail: cd.lanciano@gruppoanteo.it

Coordinatrice del Servizio: Dott.ssa Maria Michela Carafa

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail : anteo@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it



ANTEO

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