

Carta dei Servizi 2026

Tipologia Servizio
SRP2.1 ITACA

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione: gennaio 2026
Revisione n. 02

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 |
| La Carta dei Servizi | 7 |
| Presentazione del Servizio e Mission..... | 7 |
| Presentazione della struttura residenziale e destinatari.... | 7 |
| Mission..... | 7 |
| Come raggiungere la struttura | 9 |
| Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere | 10 |
| Domanda e procedure di accesso ed accoglienza | 12 |
| Iter di inserimento | 12 |
| Documentazione richiesta per l’ingresso | 13 |
| Ingresso..... | 13 |
| Periodo di osservazione | 13 |
| Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato | 13 |
| Orari di visita | 14 |
| Rientri a casa ed uscite | 15 |
| Ricoveri ospedalieri | 15 |
| Dimissioni..... | 15 |
| Conservazione del posto non prevista..... | 15 |
| Staff operativo | 16 |
| Organigramma e impegno orario settimanale | 16 |
| Attività, ruoli e funzioni degli operatori..... | 17 |
| Pianificazione attività di formazione e supervisione | 22 |
| Modello organizzativo e programma delle attività..... | 22 |
| Programma e numero di ore delle attività offerte | 23 |

| | |
|--|-----------|
| Riunione ospiti | 24 |
| Giornata Tipo..... | 25 |
| Servizi erogati | 26 |
| Informazioni relative alla retta..... | 28 |
| La retta è totalmente a carico del SSN. | 28 |
| Relazioni con il Territorio | 28 |
| Modalità di coinvolgimento degli enti locali, delle associazioni di volontari, degli enti del terzo settore e delle reti informali sul territorio nelle attività di tipo riabilitativo e risocializzante | 28 |
| Modalità operative valorizzanti ed inclusive delle capacità esperienziali negli ospiti e nei familiari | 28 |
| Progetti di controllo della qualità..... | 29 |
| Obiettivi di miglioramento | 30 |
| Principi fondamentali | 30 |
| Diritti e doveri degli ospiti..... | 32 |
| Tutela della privacy e gestione dei dati | 33 |
| Contratto di ospitalità e modalità di condivisione..... | 34 |
| Segnalazioni e Reclami | 34 |
| Punti salienti dello Statuto Anteo e del Regolamento interno | 35 |
| Estratto da Regolamento interno | 36 |
| Dati del soggetto gestore | 37 |

Gentile Signora ed Egregio Signore,

*Le porgiamo il benvenuto nella
Tipologia Servizio
«Comunità Itaca»*

*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 Servizio

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 ed 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 della struttura residenziale e destinatari

Realizza percorsi fortemente personalizzati di tipo terapeutico-riabilitativo, mirati al recupero ed alla promozione delle autonomie e delle abilità di base, secondo una tempistica di medio-lungo periodo.

La Struttura è rivolta prevalentemente a persone già in possesso di alcune abilità di base che necessitano di incrementare le proprie autonomie residue.

Eroga a favore degli ospiti prestazioni integrate di tipo socio-educativo e assistenziale, realizzate da un'équipe multi-professionale che, a partire dalle abilità e capacità personali, coniuga aspetti riabilitativi ad interventi di sostegno a specifiche disabilità.

Mission

Il Servizio 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, di lavorare.

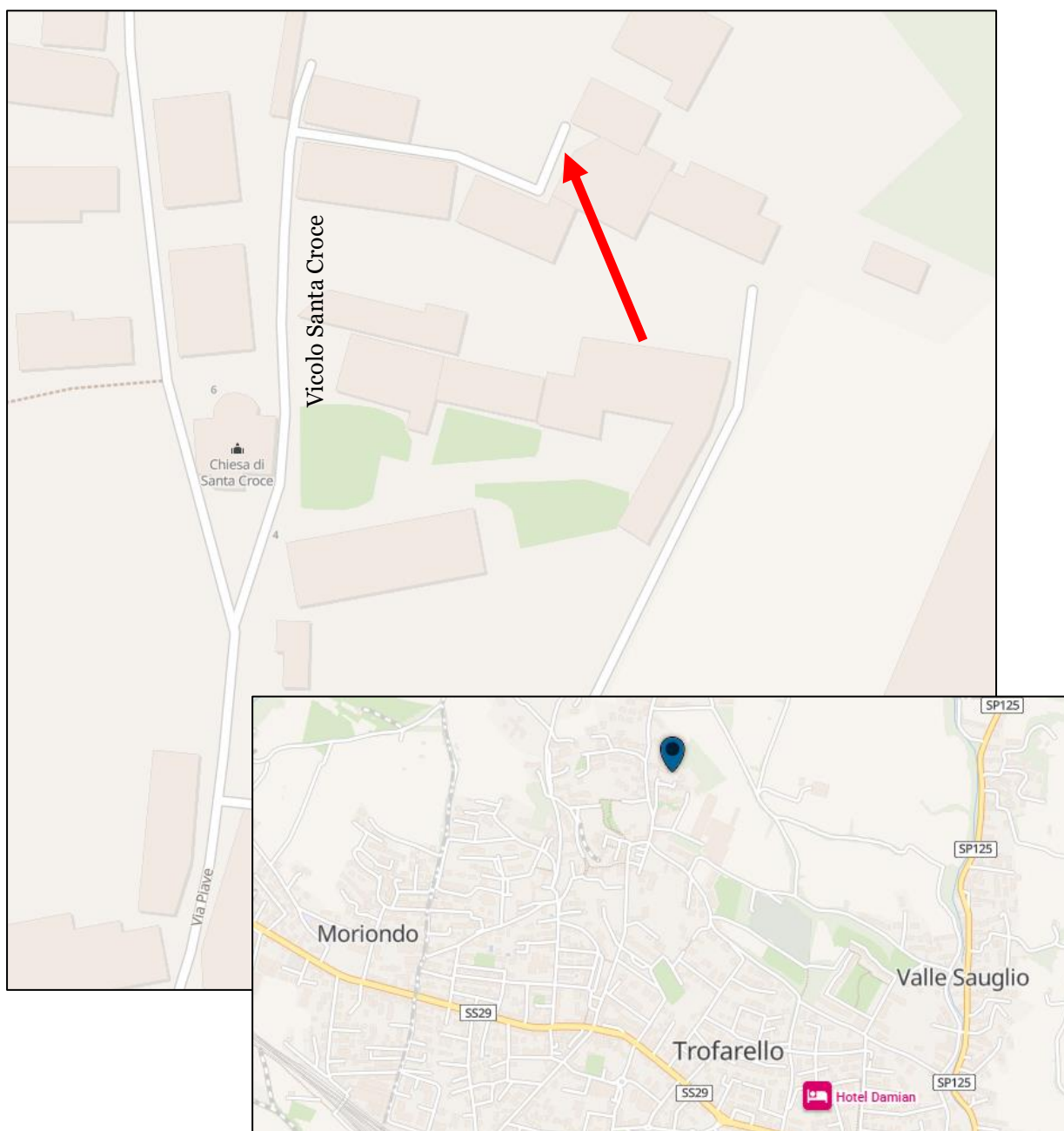
La metodologia operativa si sviluppa a partire da alcuni concetti fondamentali:

- costruire un rapporto con l'ospite basato sulla contrattualità, in cui ci si impegna reciprocamente al rispetto del PTRP e del Regolamento interno, firmato al momento dell'ingresso e poi rinegoziato, durante la permanenza, secondo una periodicità condivisa;
- prendere in carico globalmente la persona, al fine di garantirle un soddisfacimento dei bisogni assistenziali, riabilitativi e di autonomia;
- integrarsi con la rete sociale ed amicale della persona;
- attivare strategie e modalità d'intervento orientate ad ampliare le opportunità di scambio in termini di risorse e di affetti, coadiuvare la costruzione di un'identità positiva, favorire l'acquisizione di abilità negli atti della vita quotidiana, nonché promuovere la capacità di trasferire le conoscenze acquisite nel contesto sociale.

Come raggiungere la struttura

La Comunità “Itaca” è situata a Trofarello, in vicolo Santa Croce, 14. È raggiungibile comodamente in auto ed è servita dai seguenti mezzi pubblici:

- linea 45 da Cambiano, Santena, Torino (Piazza Carducci)
- linea 35 da Nichelino (con cambio in Piazza Bengasi)
- linea ferroviaria da Carmagnola, Chieri, Torino



Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere

Il Servizio si sviluppa su 4 piani ed è composto da:

- seminterrato con locali di servizio quali lavanderia, magazzino, spogliatoi per il personale, sala attività;
- pianterreno con una dispensa, una sala mensa, l'ufficio, la cucina, 4 camere da letto con bagno;
- primo piano con una zona pranzo e sala tv, una cucina, due ripostigli, 7 camere da letto con bagno;
- secondo piano con locali riservati al personale come infermeria, ufficio del Direttore Sanitario, del coordinatore infermieristico, del responsabile, dello psicologo e una sala riunioni.

Sono presenti un ampio giardino e un parcheggio a uso esclusivo della struttura.





Domanda e procedure di accesso ed accoglienza

Iter di inserimento

L'accesso al Servizio avviene su richiesta del Dipartimento di Salute Mentale (DSM) sulla base di un PTI predisposto e condiviso dagli operatori del servizio e del Centro di Salute Mentale (CSM) inviante, con l'eventuale partecipazione di altri soggetti (Servizio Sociale, Servizi per le Dipendenze).

Il medico inviante predispone la richiesta di inserimento corredata da una breve relazione contenente la storia clinica dell'utente e la sottopone al Gruppo riabilitativo dell'Azienda Sanitaria competente per l'approvazione.

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

Ad ogni ospite, in seguito ad attenta valutazione dell'intera equipe durante un periodo di osservazione di circa un mese, vengono assegnati degli operatori di riferimento, più specificatamente una figura educativa, OSS ed infermieristica.

La micro-equipe assegnata dovrà monitorare costantemente l'utente e il progetto assegnato, definendo con l'intera equipe obiettivi generali e specifici, condivisi anche attraverso lo strumento PTRP, descritto di seguito.

Tempi e modi delle verifiche successive del Progetto, nonché le dimissioni dal Servizio vengono concordati con l'ospite, la sua famiglia, l'équipe interna ed il medico inviante.

Documentazione richiesta per l'ingresso

- carta d'identità, codice fiscale, patente di guida (se presente), documentazione sanitaria, certificato di esenzione totale o parziale della spesa sanitaria, attestato di invalidità civile;
- nomina tutore / curatore / amministratore di sostegno.

Ingresso

L'ingresso dell'ospite nel Servizio è preceduto da un incontro conoscitivo cui partecipano l'ospite stesso, in alcuni casi familiari e figure di riferimento, se previsto tutore/curatore/amministratore di sostegno, la responsabile di struttura e gli operatori.

Periodo di osservazione

L'ingresso in struttura è seguito da un periodo di osservazione, di durata non superiore a 3 mesi, definito periodo di *assessment*, durante il quale si raccolgono tutti gli elementi possibili relativi ad abilità e disabilità, risorse ed elementi di difficoltà del paziente.

Al termine di tale periodo, in relazione alla valutazione di *assessment*, può essere definito il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato e si identificano gli obiettivi da raggiungere con l'inserimento nel Servizio. Tale definizione deve essere condivisa ed approvata da tutte le parti.

Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato

Il PTRP è lo strumento principale di lavoro all'interno del Servizio.

Viene formulato successivamente alla compilazione delle scale di valutazione sul funzionamento psicosociale del paziente; nello specifico, ci si avvale del parametro di valutazione del Mini ICF-App.

Il PTRP permette la definizione di obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell'ospite.

Coinvolge tutti gli interlocutori significativi per l'ospite e le differenti professionalità dell'ambito sanitario e sociale.

Esso permette di realizzare un percorso riabilitativo integrato, capace di valorizzare le risorse personali e la rete sociale della persona.

Le sue caratteristiche principali sono:

- individualizzazione e personificazione;
- 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 trimestrali o semestrali ma comunque definibili in base all'andamento del progetto stesso, che permettono di modulare l'intervento in base ai risultati raggiunti ed a eventuali nuove esigenze.

Orari di visita

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire in qualunque momento ad esclusione degli orari dei pasti e delle ore notturne, previa telefonata per informare il personale ed essere certi che l'ospite interessato si trovi in Struttura al momento della visita. Le visite di esterni devono essere concordate con il Direttore Sanitario.

Rientri a casa ed uscite

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici sono condivisi con il medico della struttura e con l'equipe e definiti dal PTI stilato dal medico psichiatra del CSM.

Ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero, in assenza di familiari o tutori/curatori o amministratori di sostegno, la struttura garantisce:

- il supporto all'utente nel soddisfacimento dei bisogni e delle necessità (cambio biancheria ecc.) compatibilmente con le necessità degli altri utenti in struttura e, quando necessario, un'assistenza di tipo individuale previo accordo e autorizzazione dell'ASL;
- il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni a carattere clinico;

Dimissioni

Le dimissioni degli ospiti avvengono in condivisione con l'equipe curante e il CSM.

Conservazione del posto non prevista

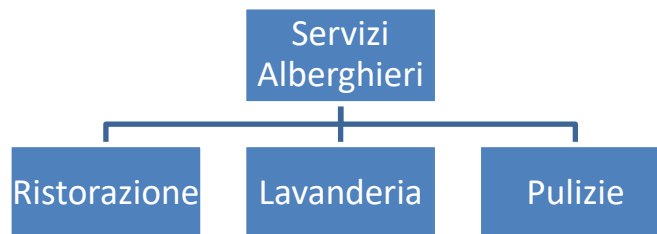
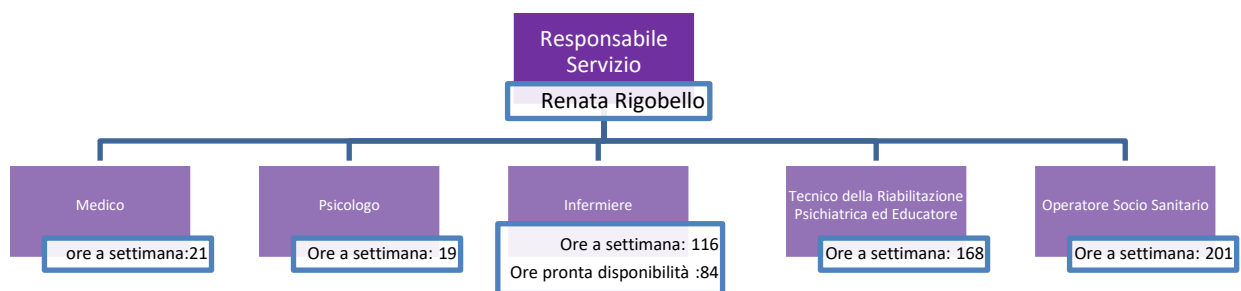
In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto, tranne diversa indicazione dell'ente inviante.

Decorsi i 30 giorni di assenza, l'ospite si considera dimesso d'ufficio, salvo deroghe autorizzate preventivamente dal DSM.

Staff operativo

Organigramma e impegno orario settimanale

La Struttura offre servizi in regime residenziale per 24 ore giornaliere, per l'intera settimana e per tutto l'anno.



Attività, ruoli e funzioni degli operatori

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

- partecipa alla stesura dei PTRP ed assume la responsabilità decisionale della loro gestione e verifica all'interno dell'équipe di lavoro;
- monitora l'andamento delle "riunioni comunitarie settimanali" con il gruppo degli ospiti;
- coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (gestione del personale, monitoraggio dei bisogni formativi e la formazione);
- mantiene rapporti costanti con: il Centro di Salute Mentale, i servizi coinvolti nella gestione dell'ospite, le famiglie e/o i tutori/curatori/amministratori di sostegno, le associazioni di volontariato, il vicinato, la rete territoriale;
- partecipa ad incontri programmati di confronto con gli altri servizi della rete territoriale (riabilitazione lavorativa, centro diurno ed alloggi) per la condivisione degli interventi su ognuno dei tre assi riabilitativi principali (casa, lavoro, socialità);
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Integrato (ISO 9001/Qualità, ISO 45001/Salute e Sicurezza, ISO 14001/Ambiente, PAS 24000/Responsabilità Sociale).
- si occupa dell'organizzazione del Servizio, tra cui compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale e spese degli ospiti;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale, riabilitativo, risocializzante ed educativo;

- organizza e partecipa alle riunioni settimanali dell'equipe;
- promuove e partecipa alle riunioni di raccordo e scambio con i servizi del territorio (CSM, Inserimenti Lavorativi, CSR; ecc.) e con le figure di supporto e/o volontariato;
- 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.

MEDICO

- coordina le attività e gli interventi a carattere sanitario, attraverso un continuo confronto con gli infermieri, il personale di assistenza specializzato e lo psicologo;*
- coordina le attività dei medici di medicina generale e degli specialisti che hanno in carico gli ospiti, attraverso regolari comunicazioni e tempestivi scambi di informazioni;*
- partecipa alle riunioni comunitarie settimanali con l'equipe.

PSICOLOGO

- effettua l'*assessment* psicologico al momento dell'ingresso;
- svolge colloqui individuali con gli ospiti;
- somministra le scale di valutazione previste da normativa e/o ritenute necessarie per valutazioni ed approfondimenti psico-diagnostici;
- partecipa alle riunioni settimanali con l'equipe;

- svolge colloqui di monitoraggio e supporto con le famiglie degli ospiti;
- organizza e propone attività di gruppo;
- svolge colloqui con i familiari, ove previsto dal PTRP.

TECNICO DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA ED EDUCATORE SOCIO-SANITARIO

- realizza gli interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PTRP;
- organizza attività interne o esterne dedicate agli ospiti (gite, cene, feste, uscite a tema, ecc.);
- supporta gli ospiti nella promozione delle abilità personali, nell'ampliamento degli spazi di autonomia, nella cura dei rapporti familiari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali positive;
- partecipa alle "riunioni comunitarie settimanali" degli ospiti;
- partecipa agli incontri con il medico referente del progetto dell'ospite;
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute Mentale, con gli eventuali altri servizi coinvolti nei progetti; con i familiari e/o i tutori/curatori/amministratori di sostegno;
- programma le verifiche dei progetti individuali attraverso la condivisione con gli altri Servizi coinvolti;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- si occupa della stesura e dell'aggiornamento dei PTRP;

- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli ospiti.
- garantisce il rispetto delle norme di igiene degli alimenti (HACCP).

INFERMIERE

- si occupa di verificare la corretta assunzione della terapia da parte dell'ospite, del rifornimento dei farmaci e del controllo delle loro scadenze;
- provvede al controllo delle spese relative ai farmaci;
- rileva, valuta e comunica alle figure sanitarie di competenza ogni significativo elemento circa le condizioni di salute dell'ospite;
- esegue ogni mese il controllo del peso e dei parametri vitali degli ospiti (la frequenza sarà maggiore ove necessario);
- è addetto ai prelievi ed alle medicazioni;
- aggiorna la scheda della terapia farmacologica in base alle prescrizioni mediche;
- mantiene i contatti con i medici di medicina generale ed il referente clinico, svolgendo un ruolo d'interfaccia tra le figure professionali sanitarie ed educative;
- verifica lo stato delle apparecchiature sanitarie presenti in struttura;
- partecipa inoltre allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- organizza, monitora e programma visite, esami ed accertamenti specialistici dell'utente;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP.

OPERATORE SOCIO SANITARIO

- si occupa della cura della persona, in tutti gli aspetti di igiene personale, cura dell'abbigliamento, assunzione dei pasti, cura degli spazi di vita;
- supporta gli ospiti nella progressiva acquisizione di autonomie in tutti gli aspetti della cura di sé, dall'igiene personale all'abbigliamento, dall'alimentazione alla cura degli spazi di vita;
- supporta l'ospite nella gestione delle terapie farmacologiche;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP;
- garantisce il rispetto delle norme di igiene degli alimenti (HACCP).

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

| Turni | Operatori | Titolo |
|--------------------|-----------|--|
| Secondo calendario | 1 | Responsabile di Struttura |
| Secondo calendario | 1 | Medico |
| Secondo calendario | 1 | Psicologo |
| M (07.00-15.00) | 4 | Infermiere/Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica ed Educatore/OSS |
| P (14.00-22.00) | 3 | Infermiere/ Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica ed Educatore/OSS |
| N (22.00-07.00) | 2 | OSS |

Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti in modo ben visibile all'interno del Servizio.

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 partecipa tutta l'équipe, il Responsabile del Servizio, lo Psicologo, secondo il calendario programmato con il professionista (psicologo/psicoterapeuta) 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 nostro Servizio sono:

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale quanto più vicina alle esigenze degli ospiti;
- presenza per ciascun ospite di una cartella personale compilata e costantemente aggiornata dalle differenti figure professionali;

- presenza di un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) per ciascun ospite;
- 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 e numero di ore delle attività offerte

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

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

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

Per alcuni ospiti sono previsti impegni più strutturati, come ad esempio la frequenza a laboratori esterni, gite programmate, lettura dei giornali, ecc.

Riportiamo di seguito l'elenco delle attività che gli ospiti inseriti nel Servizio possono svolgere, sottolineando che tale elenco può essere in ogni momento variato e/o ampliato, a seconda del percorso riabilitativo del singolo ospite e del proprio livello di funzionamento:

- *recupero attività di base della persona* come 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 riabilitative, ludiche ed espressive* possono essere svolte sia all'interno del Servizio sia all'esterno e sono finalizzate a migliorare il funzionamento cognitivo, sociale, emotivo e relazionale;
- *attività di partecipazione alla vita comunitaria* nonché tutte quelle attività che promuovono nell'ospite la capacità di collaborare con gli altri per il raggiungimento di un fine comune o che, più semplicemente, sviluppano la possibilità di condividere spazio e tempo con gli altri ospiti;
- *attività lavorative* sono volte all'acquisizione di specifiche abilità finalizzate al reinserimento lavorativo degli ospiti (la nostra Struttura collabora con il Servizio di inserimento Lavorativa).

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 consueta vita familiare (ad esempio apparecchiare il tavolo per i pasti, ritirare la biancheria stesa, ecc.).

Riunione ospiti

Una volta a settimana è previsto uno spazio di confronto e sostegno per gli ospiti del Servizio. La riunione ha come fine organizzativo quello di programmare le attività settimanali e si configura come un momento di ascolto rivolto agli ospiti, in cui si valorizzano gli interventi di tutti i partecipanti e si promuove la capacità di trovare soluzioni ai problemi mediante il confronto, il sostegno reciproco e la condivisione con i vari membri del gruppo.

Giornata Tipo

| Orario | Attività |
|---------------|--|
| 07.30 – 09.00 | Sveglia: fissata alle ore 8.00. Segue l'igiene personale. Alle ore 8.30 viene distribuita la colazione in sala mensa e Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'infermiere. |
| 09.00 | Distribuzione sigarette e quota giornaliera in base al progetto individuale. |
| 09.00 - 11.30 | Secondo la turnazione prevista un ospite si occupa del riordino della sala mensa e del lavaggio delle stoviglie. Interventi specifici in base a programmazione: - cura di sé e della casa; - acquisti e spese; - accompagnamenti per visite sanitarie; - accompagnamento presso ambulatorio del CSM; Frequenza alle attività riabilitative interne ed esterne con trasferimento autonomo (in autobus) o uscita in autonomia. |
| 12.00-14.00 | Preparazione della sala da pranzo, pranzo e riordino della sala da pranzo. Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'infermiere. |
| 15.00– 18.30 | Interventi specifici in base a programmazione: - cura di sé e cura della casa; - acquisti e spese; - accompagnamenti per visite sanitarie; - accompagnamento presso ambulatorio del CSM; Frequenza alle attività riabilitative interne ed esterne con trasferimento autonomo (in autobus) o uscita in autonomia. |
| 18.30 – 21.00 | Preparazione tavoli per la cena, cena e riordino della sala mensa. Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'infermiere. |
| 21.30 – 07.00 | Uscite serali (cena, bar, visite ad amici) se concordate. Film e tisana Preparazione per la notte e riposo. |

*Servizi erogati*SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA*Assistenza infermieristica**Assistenza psicologica**Interventi riabilitativi ed educativi**Assistenza socio-sanitaria e tutelare**Servizio di ristorazione**Servizio di lavanderia e guardaroba**Servizio di pulizia*SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è affidato ad un centro cottura Anteo che si occupa di veicolare i pasti due volte al giorno. I pasti sono cucinati secondo un menù approvato dall'Ufficio di Igiene e Nutrizione dell'ASL, che prevede la scelta di cibi freschi, frutta e verdura di stagione. Il menù è articolato su sette giorni e quattro settimane e su due proposte stagionali (autunno/inverno e primavera/estate).

I pasti sono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

| Orario | Pasto |
|---------------|--------------|
| 8.30 – 9.00 | Colazione |
| 11.00 | Pausa caffè |
| 12.30 – 13.30 | Pranzo |
| 16.00 | Merenda |
| 19.30 – 20.30 | Cena |

Nel caso in cui l'ospite debba seguire **diete particolari** 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.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Nella lavanderia interna si provvede al lavaggio della biancheria personale degli ospiti mentre il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, ecc.) è garantito da una ditta esterna specializzata.

SERVIZIO DI PULIZIE

Il servizio di pulizie è affidato ad una addetta alle pulizie della Cooperativa Anteo che effettua interventi quotidiani di pulizia e sanificazione degli spazi. Mensilmente sono programmati interventi di pulizia a fondo di tutti i locali del Servizio.

SERVIZI A CARICO DELL'OSPITE

L'ospite o i suoi familiari sono tenuti a versare una quota da utilizzare per le spese personali mensili (caffè, sigarette e altre spese voluttuarie). Ogni mese l'operatore di riferimento di occupa di affiancare l'utente nella programmazione mensile delle spese attraverso la stipulazione del Piano Economico. Questo strumento permette di lavorare con l'utente sulla propria gestione economica, individuando mese per mese bisogni e desideri che possano essere realizzati concretamente e creare maggiore consapevolezza e responsabilizzazione economica.

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

Informazioni relative alla retta

La retta è totalmente a carico del SSN.

Relazioni con il Territorio

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

Modalità di coinvolgimento degli enti locali, delle associazioni di volontari, degli enti del terzo settore e delle reti informali sul territorio nelle attività di tipo riabilitativo e risocializzante

I volontari possono essere individuati tra le associazioni presenti nel territorio o tra persone non ancora impegnate nel Servizio, ma sensibili alle problematiche umane e sociali.

Ogni volontario deve essere iscritto ad un'associazione che provveda 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.

Anteo partecipa regolarmente alle attività del Tavolo Promozione della Salute Mentale.

Modalità operative valorizzanti ed inclusive delle capacità esperienziali negli ospiti e nei familiari

Gli ospiti del Servizio residenziale sono supportati, affinché ne siano protagonisti, nella creazione e attuazione di "buone pratiche" finalizzate ad intessere ed implementare la propria rete sociale, riabilitativa e relazionale. Sostenuto dai pari e dagli operatori, ogni ospite viene coinvolto attraverso

lo svolgimento di incombenze e pratiche domestiche, partecipando alle attività riabilitative, raggiungendo in modo indipendente le località di interesse, dal posto di lavoro agli spazi risocializzanti.

Si tratta di percorsi volti a rivalutare e rafforzare autonomie, competenze e fiducia di ciascuno ed in quest'ottica lavoriamo affinché gli ospiti esperti (inseriti da più tempo) facilitino l'inserimento dei nuovi ingressi, a favore di un buon clima complessivo. La riunione settimanale degli ospiti costituisce confronto e dialogo tra pari, utile ad acquisire nuove *skills* (abilità) relazionali.

Anche i familiari o altre parti interessate (amministratori di sostegno, tutori, amici), laddove ritenuti significativi, contribuiscono al raggiungimento e consolidamento di questi obiettivi, con una funzione di sostegno e ove possibile col proprio apporto.

Sono previsti incontri alla presenza dei familiari, allo scopo di condividere gli obiettivi del lavoro, le attività programmate, definire possibili iniziative per il Servizio, individuare contributi esperienziali, interventi di mutuo-aiuto, ecc.

Progetti di controllo della qualità

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

La valutazione del Servizio viene effettuata utilizzando strumenti quali schede di rilevazione, incontri di verifica, su-

pervisioni ed è finalizzata a cogliere il gradimento delle persone ospitate ed il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

Obiettivi di miglioramento

La struttura si propone di migliorare i servizi resi ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti 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;

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 ospiti

Il Servizio si impegna affinché agli ospiti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

1. di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
2. di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori e dagli altri abitanti la casa;
3. di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto e delle esigenze degli altri abitanti la casa;
4. di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
5. di conoscere il nominativo degli operatori che lo supportano durante la vita nella Struttura;
6. di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano tutelati;
7. di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio;
8. di proporre reclami: questi debbono essere sollecitamente esaminati ed alla persona interessata deve esserne tempestivamente comunicato l'esito;
9. di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

Ogni ospite ha il dovere di:

1. occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento, se necessario con l'aiuto del personale;
2. rifare il letto e riordinare la propria camera tutti i giorni;
3. assumere la terapia farmacologia prescritta dal medico;
4. rispettare gli altri ospiti abitanti nel Servizio, così come gli operatori presenti;
5. partecipare alla gestione delle attività domestiche del Servizio, con il supporto degli operatori quando necessario;
6. avere cura degli arredi, degli oggetti e delle attrezzature presenti nel Servizio;
7. partecipare alle attività risocializzanti e/o di inserimento lavorativo previste dal proprio PTRP;
8. avvertire il personale in turno dell'intenzione di allontanarsi dal Servizio, indicando l'ora di rientro;
9. partecipare alla riunione settimanale della Struttura.

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 PTRP;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (Regolamento Europeo 679/2016 - GDPR).

Contratto di ospitalità e modalità di condivisione

All'atto dell'inserimento, ogni ospite viene informato sul previsto percorso di inserimento nella Struttura, sul funzionamento della Casa, sul regolamento interno, sui propri diritti e doveri, sulle autorizzazioni e consensi (privacy, terapie, altro) che è necessario siano da egli stesso rilasciate. Il documento viene sottoscritto dalle parti.

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.*

Estratto da Regolamento interno

Nella Struttura, oltre ai diritti e doveri vigono alcune regole da rispettare; citiamo le principali:

- è vietato fumare;
- non si possono introdurre e consumare bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- non si può ascoltare ad alto volume televisione, radio, CD ecc., nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
- non si entra nelle camere da letto degli altri ospiti tranne che se espressamente autorizzati dal personale in turno;
- è vietato appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- non si può pernottare all'esterno della Struttura se ciò non è previsto espressamente dal proprio PTI e PTRP;

Dati del soggetto gestore

SRP 2.1 “Comunità Itaca”

Vicolo Santa Croce, 14, Trofarello

Tel. Ufficio: 011/6496778

Cellulare: 327/28.96.039

E-mail: comunita.itaca@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Renata Rigobello

Tel. 327/040.82.90

Anteo Impresa 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

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



ANTEO

IMPRESA SOCIALE