

# Carta dei Servizi 2026

Centro Diurno  
L'Albero della Vita

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



www.anteocoop.it  
anteo@gruppoanteo.it  
Facebook Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione: gennaio 2026  
Revisione n. 04

**Anteo Impresa Sociale** opera nel campo della salute dal 1993. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 300 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.

Gestisce strutture residenziali tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani con diversi livelli di non autosufficienza, Comunità, Nuclei di Convivenza e Gruppi appartamento per persone con disabilità e pazienti psichiatrici, Comunità Educative per minori con gravi problematiche familiari o in stato di abbandono.

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).

Gestisce inoltre servizi territoriali in ambito sociale che garantiscono, in particolare, cura, assistenza e aiuto alle famiglie e alle persone bisognose: anziani, disabili, adulti fragili, minori, persone con patologie psichiatriche e/o problemi di dipendenza patologica. 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.

A garanzia della serietà e solidità della Cooperativa, si evidenzia che Anteo è certificata in conformità alle norme: UNI EN ISO 9001 (sistemi di gestione per la qualità), UNI ISO 45001 (sistemi di gestione salute e sicurezza sul lavoro), UNI EN ISO 14001 (sistemi di gestione ambientale), UNI PdR 125:2022 (sistema di gestione per la parità di genere), UNI 10881 (Servizio di assistenza residenziale per anziani), UNI 11034 (gestione dei servizi per l'infanzia). Tali certificazioni hanno validità internazionale e sono state rilasciate da Ente certificatore accreditato.

La nostra Impresa Sociale ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (cosiddetto MOGC) ed aggiornato il proprio Codice Etico in applicazione del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 – “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni ...”. Il MOGC ed il Codice Etico intendono formalizzare i principi, le regole e le procedure, i comportamenti individuali, finalizzati a prevenire comportamenti illeciti da parte di dipendenti e collaboratori esterni, nello svolgimento delle rispettive attività.

## **Indice**

<b>La Carta dei Servizi .....</b>	<b>8</b>
<b>Presentazione del servizio e mission .....</b>	<b>8</b>
Presentazione del Centro Diurno e destinatari.....	8
Come raggiungere la Struttura .....	9
Organizzazione degli spazi.....	10
<b>Domanda di accesso e accoglienza.....</b>	<b>11</b>
Iter di inserimento .....	11
Periodo di osservazione.....	12
Progetto individuale assistenziale (PAI).....	12
<b>Staff operativo .....</b>	<b>13</b>
Organigramma Funzionale.....	13
Attività, ruoli e funzioni degli operatori.....	13
<b>Modello organizzativo e programma delle attività.....</b>	<b>15</b>
Programma delle attività.....	16
Rapporti con le famiglie .....	17
Giornata Tipo.....	17
Attività di animazione.....	18
Progetto psicologico sulla stimolazione cognitiva (CST). .....	19
Servizi di base garantiti.....	21
Servizio di accompagnamento.....	21
Servizio alberghiero .....	21

Costi .....	22
Relazioni con il Territorio.....	22
<b>Progetti di controllo della qualità.....</b>	<b>22</b>
Standard di qualità del Centro Diurno .....	22
Obiettivi di miglioramento .....	23
Privacy e criteri di tutela.....	23
Reclami .....	25

*Gentile Signora ed Egregio Signore,*

*Le porgiamo il benvenuto al  
“Centro Diurno Albero della Vita” – Savona*

*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 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 ospiti.

I **destinatari** della Carta dei Servizi sono i fuitori del Servizio, 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 “L’Albero della vita”, unico nel territorio del Comune di Savona, è stato aperto dalla cooperativa sociale Cooperarci nell’ottobre 2002 presso la sede della R.S.A. Noceti al Santuario. Dal luglio 2004 si trova nella sua sede definitiva in via Stalingrado n. 94 a Savona. Dal 01/10/2022, tramite affitto di ramo di azienda il Centro Diurno è gestito da **Anteo Impresa Cooperativa Sociale**. Il servizio è autorizzato dal Comune di Savona (Aut.ne n. 1460 del 11/12/2024) e Accreditato dalla Regione Liguria (DECRETO 1929 del 14/03/2025). Il Centro, capienza 25 posti, è in convenzione con il Comune di Savona e con il Nucleo Operativo anziani dell’ATSL Azienda Tutela Salute Liguria (ex ASL2 Savonese) ed è nato da un protocollo d’intesa firmato il 16/05/2002 da Comune di Savona, Zona sociale n. 7, A.S.L. 2, Opere Sociali di N. S. di Misericordia, Auser provinciale Centro Alzheimer.

Il Centro Diurno è un servizio rivolto agli anziani con vario grado di declino funzionale e/o cognitivo. Si tratta di una

risorsa significativa in quanto consente il mantenimento della qualità della vita dell'anziano, il quale può valorizzare le proprie funzioni residue attraverso attività occupazionali e di animazione. La persona anziana ritrova poi ogni sera il conforto del ritorno a casa, mentre i suoi familiari beneficiano nella fascia diurna di sostegno e sollievo.

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30; il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

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.

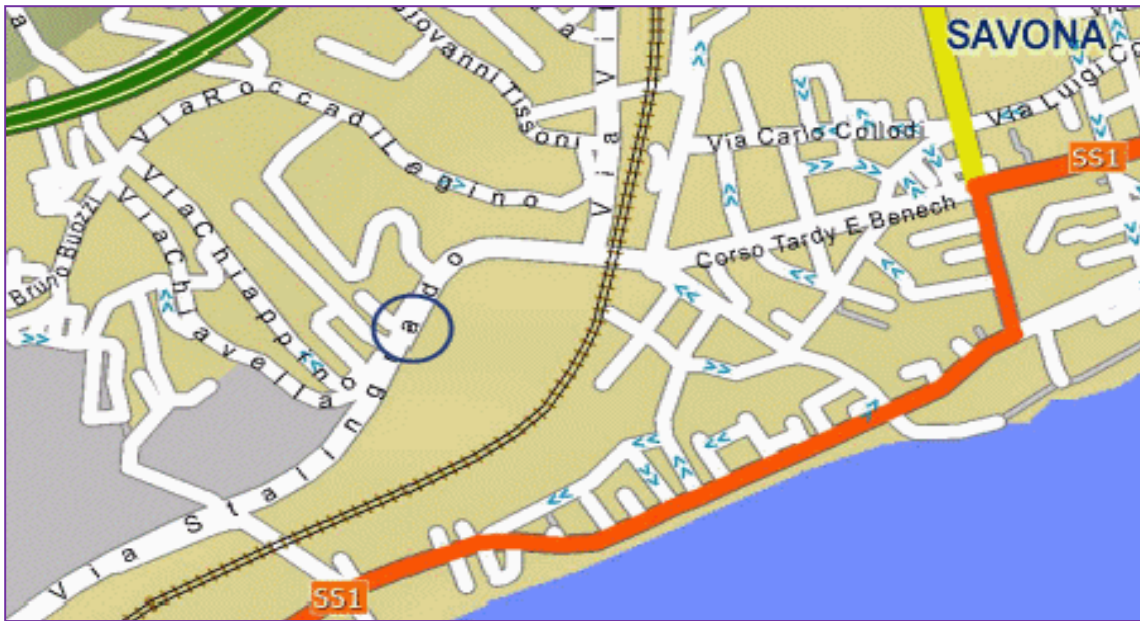
L'obiettivo fondamentale è di offrire un luogo e un tempo nei quali le persone possano esercitare la propria socialità e riscoprirne il piacere, oppure di esprimere ad altri il proprio disagio e le proprie difficoltà.

Obiettivi fondanti:

- di stimolare l'anziano al mantenimento delle proprie capacità residue;
- stimolare l'integrazione con il gruppo di ospiti, gratificare la persona per il suo operato e tutte le attività che vengono proposte.
- offrire ai caregiver un supporto concreto nella quotidianità e nella condivisione della loro attività;

### *Come raggiungere la Struttura*

Il Centro Diurno "L'Albero della vita" si trova in Via Stalingrado 94, Savona. La strada, in salita, si trova percorrendo via Stalingrado in direzione Vado Ligure, appena superato un distributore di carburanti.



#### CON I MEZZI PUBBLICI

Autobus di linea urbana ACTS:

*Linea 1 Legino – La Rusca, fermata via Stalingrado in entrambe le direzioni.*

Per contatti telefonici, Responsabile del Servizio:  
Samantha Giuffrida 348-6620170.

#### *Organizzazione degli spazi*

Il Centro Diurno si trova al piano terreno di un accogliente condominio; si sviluppa su una superficie interna di mq 175 e si affaccia su un piccolo giardino protetto dove gli ospiti possono sostare e svolgere attività nella stagione mite semplici attività di giardinaggio. Si tratta di ambienti confortevoli, rispondenti alle dimensioni previste dalla normativa vigente, in cui sono garantiti spazi individuali e spazi comuni per la vita di relazione, salone polifunzionale e sala da pranzo, e dotati di arredi e suppellettili adeguate.

Il Centro Diurno è composto da diversi locali:

- un **grande salone** dove si svolgono le attività di accoglienza e le attività di gruppo attiguo alla cucina per il pranzo;
- un **salone più raccolto** al piano superiore per le attività di laboratorio;
- un **ufficio** utilizzato dalla responsabile del Centro Diurno per svolgere i colloqui individuali e le riunioni d'équipe;
- una piccola stanza per chi volesse riposare;
- un giardino con gazebo.

## **Domanda di accesso e accoglienza**

### *Iter di inserimento*

L'inserimento al Centro è un momento molto delicato per la vita dell'anziano che viene introdotto in un ambiente nuovo. È preceduto da un colloquio tra i familiari e la Coordinatrice del servizio, volto a raccogliere le informazioni di vita dell'anziano, la composizione del nucleo familiare, informazioni sulle sue attuali abitudini, la necessità di dieta particolare e di terapia. Il colloquio è un importante momento per lo scambio delle informazioni sulla organizzazione del Centro, le attività quotidiane le proposte di attività, il menù, le rette e quanto altra informazione necessaria.

Ogni nuovo inserimento è un momento fondamentale, viene concordato e programmato con i familiari. Una volta concluso il periodo preliminare, gli operatori proseguono comunque un monitoraggio accurato da parte degli operatori, per valutare il benessere degli ospiti.

Nei primi giorni infatti il personale effettua un'attenta osservazione, nel caso si presentassero criticità complesse viene avvisato il familiare di riferimento.

Successivamente il percorso all'interno del servizio, il Progetto Individuale, eventuali dimissioni dal Centro Diurno vengono concordati tra l'ospite, l'équipe, il medico in-viante ed eventuali altri interlocutori significativi.

### *Periodo di osservazione*

Con l'ingresso dell'ospite inizia un periodo di osservazione, di durata non superiore a 30 giorni, 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 Individuale Assistenziale (PAI), in accordo con l'ospite (quando possibile) e i familiari, nel quale si definiscono obiettivi e interventi.

### *Progetto individuale assistenziale (PAI)*

Il Progetto individuale assistenziale (PAI) è lo strumento principale di lavoro all'interno del Centro Diurno.

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

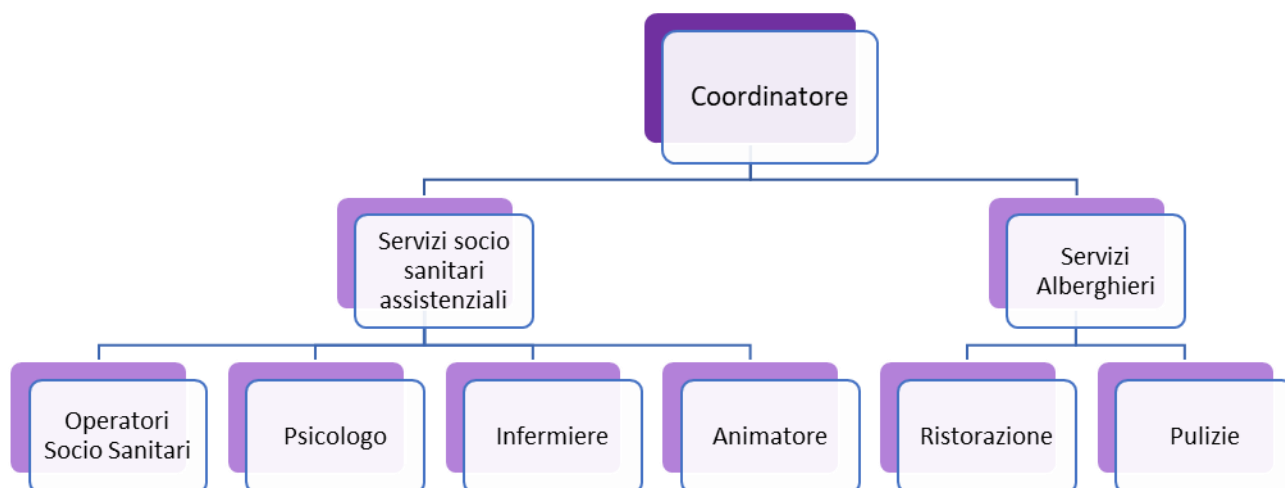
Le sue caratteristiche principali sono:

- 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 6 mesi;
- prevede verifiche intermedie, 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

- Conduce il progetto di stimolazione cognitiva per gli ospiti. Nel mese di maggio si dedica a svolgere colloqui individuali con i caregiver che sono i familiari dei nostri ospiti che se ne occupano.

#### Coordinatore

- Svolge i colloqui individuali con ospiti e familiari;

- Il mese di maggio viene dedicato ai caregiver ,si organizzano colloqui individuali con la psicologa e i familiari dei nostri ospiti che si occupano dell'assistenza dei propri cari.
- Coordina e gestisce l'équipe di lavoro (turni, orari, presenze personale);
- mantiene rapporti costanti con l'Unità Operativa Anziani Disabili dell'ATSL (ex ASL2-Distretto Sociale), con le famiglie degli ospiti (informando sull'andamento del progetto e su eventuali variazioni in itinere), 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 di Gestione per la Qualità ISO 9001;
- si occupa dell'organizzazione del Servizio: programmazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale, rendicontazione laboratori incentivati;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione;
- svolge funzione di Preposto in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro, nel rispetto delle leggi vigenti.

### Animatore

- Programma e conduce le attività di animazione, proponendo durante la giornata varie attività di stimolazione cognitiva e manuale;
- verifica il livello di partecipazione da parte dei singoli ospiti del centro.

### Operatore Socio Sanitario (OSS)

- Partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PAI per gli ospiti;
- programma e conduce le attività riabilitative psicosociali;
- provvede all'igiene e al benessere degli ospiti durante la giornata di permanenza presso il Centro Diurno.

### Infermiere

- Somministra le terapie degli ospiti sulla base del progetto terapeutico del Medico di Medicina Generale di ciascun ospite;
- verifica la disponibilità e lo stato dei farmaci per la terapia;
- rileva i parametri vitali sulla base delle prescrizioni del MMG.

### Ausiliario

- Provvede alle attività di pulizia e sanificazione degli ambienti del Centro Diurno.

## **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 ospiti;
- presenza per ciascun ospite di un Progetto Assistenziale Individuale costantemente aggiornato;

- modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività;
- le pulizie, l'igienizzazione degli ambienti del Servizio, il cambio biancheria sono svolte quotidianamente negli orari in cui non sono presenti gli ospiti. Dalle 17.30 in poi da lunedì a venerdì, il sabato dopo le 14.00/17.30. Il sabato è dedicato al cambio totale della biancheria e alle pulizie a fondo.

### *Programma delle attività*

Gli interventi riabilitativi programmati sono *di gruppo o individuali* e possono svolgersi sia all'interno della struttura sia sul territorio, anche al di fuori dell'orario di apertura del Centro Diurno (uscite in orario serale, soggiorni vacanza, ecc).

L'animazione al Centro Diurno prevede attività di diverso tipo, nel pieno rispetto della salvaguardia e della protezione dell'identità personale di ciascuno, attraverso interventi mirati al mantenimento delle potenzialità di relazione e di espressione.

Si propongono attività di gruppo e percorsi individuali, tenendo conto delle attitudini di ogni ospite.

L'Animatore predisponde una programmazione semestrale delle attività di animazione, verificata verificata dal Coordinatore e condivisa con gli operatori.

Sono inoltre previste uscite sul territorio e feste tematiche alla cui preparazione gli ospiti partecipano e a cui i familiari sono invitati.

Occasionalmente, soprattutto nel periodo primaverile-estivo, si effettuano gite, in base alle offerte del territorio.

### *Rapporti con le famiglie*

Il coinvolgimento dei familiari è previsto dal momento dell'inserimento al Centro Diurno e così pure in fase di verifica dei PAI. Il rapporto con i *caregiver* è quotidiano; le comunicazioni importanti sono condivise con il personale tramite Diario comunicazioni.

Il Servizio organizza periodicamente incontri di gruppo con le famiglie, sia come momento di confronto e scambio, sia come condivisione di momenti informali.

### *Giornata Tipo*

8.00	Apertura del Centro, accoglienza degli ospiti. Partenza operatori con automezzi per gli ospiti che usufruiscono del servizio di trasporto.
9.15	Si ricevono gli ospiti trasportati al Centro direttamente dai familiari, così che possano mettersi a proprio agio e rilassarsi, ascoltando musica dolce.
9.30	Verifica delle presenze degli ospiti.
9.45/10.15	Ginnastica dolce per iniziare la giornata.
10.15/10.30	Terapia ROT con giochi di memoria e stimolazione cognitiva.
10.30	Breve pausa di metà mattina con caffè, the, biscotti.
10.40/11.45	Attività occupazionali sulla base della programmazione annuale o stagionale.
11.45	Preparazione per il pranzo, preparazione dei tavoli.
12.00	Pranzo.
12.45	Preparazione per un breve riposino.
14.00	Attività ricreative con musica, canti, chitarra gioco delle carte, tombola lettura di brani.
16.00	Preparazione del rientro a casa per gli ospiti che usufruiscono del servizio trasporto; per gli altri ospiti attività sino all'arrivo dei propri familiari.
17.30	Chiusura del Centro.

### *Attività di animazione*

Le attività vengono programmate con cadenza semestrale e condotte giornalmente. Considerate le caratteristiche dell'utenza anziana, con problematiche legate al deterioramento cognitivo, le attività sono sempre indirizzate a stimolare l'orientamento personale, spaziale, temporale. Pertanto si riferiscono alla storia personale dei partecipanti (nome, luogo e data di nascita, composizione del nucleo familiare), alle stagioni, ai luoghi di provenienza.

A turno gli OSS conducono le seguenti attività:

- ROT REALITY ORIENTATION THERAPY – terapia di orientamento alla realtà stimolando l'anziano al mantenimento della memoria personale e temporale, anche tramite l'utilizzo di calendari, foto, cartelloni che indicano luoghi e stagioni.
- MUSICOTERAPIA momenti di canzoni, ballate accompagnate da un operatore che suona la chitarra. Ascolto della musica per la stimolazione del corpo del movimento dolce, attivazione di ricordi la comunicazione e la socializzazione. Musica come stimolatore di percezione e comunicazione delle emozioni e dei vissuti emotivi.
- ART THERAPY momenti di attività manuali che scandiscono le stagioni o gli eventi significativi dell'anno (orientamento temporale), con l'obiettivo di mantenere la coordinazione occhio-manuale, i movimenti fini delle mani.
- MOMENTI LUDICI quali il gioco delle carte, la tombola il memory.
- GINNASTICA DOLCE: movimenti delicati e ripetuti degli arti superiori e inferiori da seduti. L'animatrice stimola l'orientamento corporeo/personale. Es. passarsi la palla

chiamando a ciascun passaggio il nominativo di chi passa e di chi riceve.

- LETTURA E ASCOLTO del quotidiano, racconti, fiabe.

*Progetto psicologico sulla stimolazione cognitiva (CST).*

A cura della psicologa dottoressa Federica Zunin

La Terapia di Stimolazione Cognitiva (CST) è un trattamento breve di stimolazione cognitiva, con efficacia dimostrata, rivolto a persone con demenza di grado lieve e moderato e strutturato in sessioni tematiche (Spector et al. 2006).

Le basi della stimolazione cognitiva si fondano sull'evidenza che la mancanza di attività cognitiva accelera il declino cognitivo sia nell'invecchiamento normale sia nella demenza (Breul, 1994). La CST utilizza gli aspetti positivi ed efficaci della terapia di orientamento alla realtà, mantenendo la persona al centro e stimolando le relazioni tra le persone, sia tra i membri del gruppo che con i conduttori (Spector, 2001). Per favorire i benefici terapeutici e per massimizzare le risorse della persona, è molto importante che la stimolazione si svolga in un clima di rispetto e di divertimento, promuovendo il coinvolgimento, l'inclusione e la socializzazione, attraverso l'instaurarsi e il rafforzarsi delle relazioni sociali, di ogni persona che vi partecipa (Gardini et al. 2015). Tale intervento si basa su un approccio centrato sulla persona e sui suoi bisogni, per cui all'interno di una stessa sessione a tema vengono proposte diverse tipologie di attività. Inoltre, il grado di difficoltà degli esercizi viene adattato in base al funzionamento cognitivo e agli interessi di ogni partecipante.

Le attività che sono proposte in ogni sessione, hanno lo scopo di potenziare il funzionamento cognitivo generale e

sono tipicamente condotte in gruppo per migliorare la socialità. Il programma base della CST include 14 sessioni bi-settimanali, con attività a tema che sono portate avanti nel corso di un periodo di sette settimane, mentre il Mantenimento della CST (MCST) prevede 24 sessioni con cadenza settimanale.

### Schema del programma base della CST:

FASI	DURATA	ATTIVITÀ
<b>INIZIO</b>	10 minuti circa	Benvenuto. Scelta nome del gruppo. Gioco con la palla morbida. Canto della canzone scelta dal gruppo per rappresentarlo. Orientamento spazio – temporale. Attualità.
<b>ATTIVITÀ DI STIMOLAZIONE COGNITIVA</b>	25 minuti circa	Sessione 1. Giochi fisici Sessione 2. Suoni Sessione 3. Infanzia Sessione 4. Cibo Sessione 5. Notizie di attualità Sessione 6. Volti e luoghi Sessione 7. Associazione di parole Sessione 8. Creatività Sessione 9. Categorizzazione Sessione 10. Orientamento Sessione 11. Utilizzo del denaro Sessione 12. Giochi con numeri Sessione 13. Giochi con le parole Sessione 14. Quiz a squadre
<b>CONCLUSIONE</b>	10 minuti circa	Ringraziamento per la partecipazione e contributo di ognuno. Canto della canzone scelta dal gruppo per rappresentarlo. Breve riassunto delle attività svolte nella sessione. Appuntamento sessione successiva.

### *Servizi di base garantiti*

I servizi offerti dal Centro Diurno sono i seguenti:

Assistenza psicologica

Interventi di animazione/riabilitazione

Servizio di accompagnamento

Servizio alberghiero

---

### *Servizio di accompagnamento*

Gli ospiti possono raggiungere il Centro Diurno autonomamente o usufruendo di un servizio di accompagnamento.

Per raggiungere il Centro e per il ritorno a casa è possibile usufruire del servizio di trasporto, a un costo variabile a seconda della zona di residenza (Savona città o comuni limitrofi) secondo un tariffario prestabilito. Il servizio si può utilizzare anche unicamente all'andata o al ritorno a seconda delle esigenze familiari.

### *Servizio alberghiero*

Il servizio di **ristorazione** è affidato a 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 la persona debba seguire **diete specifiche** legate a problemi di natura alimentare o a particolari condizioni di salute, il menù viene personalizzato su indicazione e prescrizione del medico o del dietologo. Sono previsti un menù estivo e uno invernale; copia del menù viene consegnato ai familiari al suo variare.

Il servizio di **pulizia** è affidato al personale ausiliario della Cooperativa.

### *Costi*

La retta mensile dipende dall'ISEE (reddito) e potrà essere soggetta ad aggiornamenti.

Il servizio di trasporto è completamente a carico dell'ospite.

Le tariffe sono dettagliate nel Contratto di inserimento; ogni successiva variazione viene comunicata tramite lettera scritta (es. aumento ISTAT), con riformulazione del Contratto.

### *Relazioni con il Territorio*

Il Centro Diurno Albero della Vita 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

### **Progetti di controllo della qualità**

Il Centro Diurno s'impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti, attraverso questionari rivolti a ospiti e/o familiari e tramite 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.

### *Standard di qualità del Centro Diurno*

Redazione del PAI entro 1 mese dall'ingresso e aggiornamento almeno ogni 6 mesi a cura dell'équipe multidisciplinare.

Inserimento del nuovo ospite programmato con i caregiver, in base alle caratteristiche della singola persona.

Somministrazione della terapia giornaliera prescritta dal Medico di base.

Presentazione all'ospite, al momento dell'inserimento nel Centro Diurno, degli altri fruitori e delle figure di riferimento.

Programmazione e verifica delle attività proposte a cadenza semestrale.

Monitoraggio dell'idratazione e alimentazione dell'ospite a cadenza giornaliera.

Monitoraggio delle cadute degli ospiti.

Menù dietetico e piano nutrizionale a cura di dietista iscritto all'albo.

Menù standard e a consistenza modificata, con almeno 50 pietanze diverse.

Misurazione della qualità percepita da ospiti e familiari, tramite questionario, almeno una volta l'anno.

Redazione e verifica del piano di miglioramento del Servizio su base annuale.

### *Obiettivi di miglioramento*

Il Centro Diurno si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e familiari nell'elaborazione del PAI;
- sviluppo di progetti con l'associazionismo del territorio;

### *Privacy e criteri di tutela*

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza delle persone in carico, sono previste:

- la partecipazione informata dell'ospite e dei suoi familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PAI se richiesto;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Reg. UE 679/2016 - GDPR);
- l'adozione di protocolli, procedure a garanzia di buone pratiche e formazione del personale, finalizzati alla tutela della salute 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 ospiti per utilizzo e finalità gestionali, in base alle disposizioni di legge;
- eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

## *Reclami*

Il Centro Diurno 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 email 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:

È 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).

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione del Servizio 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 Albero della Vita**

Via Stalingrado 94 A

17100 Savona

Tel. 348-6620170

Responsabile del Servizio: Samantha Giuffrida

E mail [cd.savona@gruppoanteo.it](mailto:cd.savona@gruppoanteo.it)

**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)



**ANTEO**

IMPRESA SOCIALE