Carta dei Servizi

2026

S.R.P.2.2

Il Giglio

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

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

Data di emissione: gennaio 2026
Revisione n° 03

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..... 8
Domanda e procedure di accesso ed accoglienza..... 11
Iter di inserimento..... 11
Documentazione richiesta per l'ingresso 11
Ingresso.....12
Periodo di osservazione.....12
Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato 12
Orari di visita 13
Rientri a casa ed uscite 13
Ricoveri ospedalieri 13
Dimissioni.....14
Conservazione del posto 14
Staff operativo 14
Organigramma e impegno orario settimanale.....14
Attività, ruoli e funzioni degli operatori.....15
Pianificazione attività di formazione e supervisione 19
Modello organizzativo e programma delle attività..... 20
Programma e numero di ore delle attività offerte 21
Riunione ospiti 22
Giornata Tipo..... 23

Servizi erogati 24
Relazioni con il Territorio 25
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 26
Modalità operative valorizzanti ed inclusive delle capacità esperienziali negli ospiti e nei familiari 26
Progetti di controllo della qualità 27
Obiettivi di miglioramento 27
Principi fondamentali 28
Diritti e doveri degli ospiti 29
Tutela della privacy e gestione dei dati 31
Contratto di ospitalità e modalità di condivisione 31
Segnalazioni e Reclami 31
Punti salienti dello Statuto Anteo e del Regolamento interno 32
Estratto da Regolamento interno 33
Dati del soggetto gestore 35

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le porgiamo il benvenuto nella
S.R.P.2.2
«IL GIGLIO»
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

Avviata nel 2009, accoglie persone adulte con patologie psichiatriche inviate dal Dipartimento di Salute Mentale dell'ASL TO3, da altre ASL regionali e, in alcuni casi, da fuori regione.

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 multiprofessionale 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 S.R.P. 2.2 “Il Giglio” si trova in via Alpignano n. 53 a San Gillio ed è raggiungibile:

- In automobile (scelta consigliata), arrivando da Torino, tramite la tangenziale (uscita Savonera) o tramite la Statale 24, si seguono le indicazioni per San Gillio; una volta lì si seguono dapprima via Falcone, poi via Borsellino e subito dopo via Alpignano, sino a trovare il cartello che sulla sinistra indica “Comunità Il Giglio”. Percorsa una breve strada asfaltata, si arriva al parcheggio interno della struttura.
- In autobus, con un viaggio che richiede più tempo, la Comunità si può raggiungere da Torino tramite la linea 1 Metro, con la quale occorre arrivare alla stazione Fermi (Collegno); di lì si prende l’autobus di linea “Gherra” per Pianezza/San Gillio oppure la linea 37 in direzione Musinè per 14 fermate. Si scende alla fermata 2747 di Pianezza, San Pancrazio (via Susa n.10 Pianezza) e si giunge poi al centro di San Gillio utilizzando l’autobus “Gherra”, linea Collegno/Pianezza/Givoletto. Infine si percorre la via Alpignano e dopo circa 15 minuti a piedi si giunge alla Comunità.
  Per informazioni: https://www.gherra.it/orari-autolinee



Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere

Il Servizio si sviluppa su due piani ed è composto:

al pianterreno, da

- un soggiorno;
- un'ampia sala da pranzo;
- un locale infermeria;
- un locale ad uso ufficio;
- una cucina;
- un locale adibito a lavanderia e due ad uso dispensa;
- 2 bagni: uno per gli operatori e uno per gli ospiti;
- una stanza per riunioni;
- un ampio giardino.;

Al primo piano, da

- 5 camere doppie con bagno interno.



Domanda e procedure di accesso ed accoglienza

Iter di inserimento

L'accesso al Servizio avviene su richiesta del Dipartimento di Salute Mentale (DSM) in base ad un Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) ed un Progetto terapeutico Individualizzato (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 sulla storia clinica dell'utente e la sottopone per approvazione al responsabile del CSM. Tale relazione verrà successivamente presentata in sede di riunione collegiale all'équipe che si occupa della persona.

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

Ogni ospite dispone di specifiche figure di riferimento all'interno del Servizio (un educatore ed un OSS titolari del PTRP).

Tempi e modi delle verifiche successive del Progetto, nonché le dimissioni dal Servizio vengono concordati tra 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), cartella sanitaria, certificato di esenzione totale o parziale della spesa sanitaria, attestato di invalidità civile;

- esami clinici ed ematici;
- fototessera;
- documentazione per ISEE;
- nomina tutore / curatore / amministratore di sostegno.

Ingresso

L'ingresso dell'ospite nel Servizio è preceduto da un incontro cui partecipano l'ospite stesso, i suoi familiari (e/o tutore/curatore/amministratore di sostegno), il Responsabile del Servizio, il medico psichiatra della struttura e gli operatori di eventuali altri servizi coinvolti.

Periodo di osservazione

Con l'ingresso nel Servizio inizia 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 e aree problematiche del paziente.

Al termine di tale periodo ha luogo la stesura del PTRP da parte dell'educatore di riferimento, in cui vengono individuati gli obiettivi da raggiungere. Il PTRP viene condiviso con il paziente, laddove possibile e con l'intera equipe di lavoro.

Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato

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

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. Permette 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 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 avvengono nel weekend ma su eventuali richieste possono avvenire anche in settimana previo accordo con il personale in turno. In orario pasti si cerca di preservare la convivialità del gruppo ospiti.

Rientri a casa ed uscite

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici sono definiti secondo quanto previsto dal PTRP/PTI.

Ricoveri ospedalieri

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

- il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni a carattere clinico;

- i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.

Dimissioni

Le dimissioni degli ospiti avvengono in conformità a quanto previsto dal PTRP e dagli accordi con l'équipe di riferimento ambulatoriale e della struttura.

Conservazione del posto

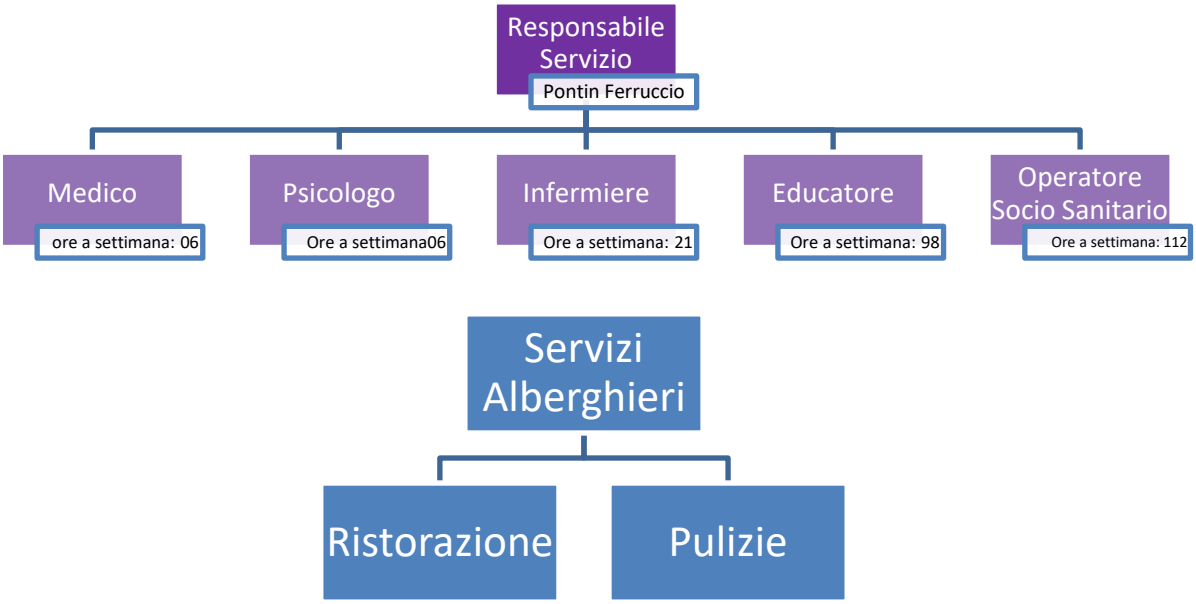
In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto, tranne diversa indicazione dell'ente inviante.

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

- partecipa alla stesura dei PTRP ed assume la responsabilità decisionale della loro gestione e verifica all'interno dell'équipe di lavoro;
- partecipa alle "riunioni comunitarie settimanali" con il gruppo degli ospiti;
- coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (gestisce il personale, il 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: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale e spese degli ospiti;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;

- partecipa alle “riunioni comunitarie settimanali” in cui si affrontano tutti i temi della vita nella Struttura;
- 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 il gruppo degli ospiti.

PSICOLOGO (alcune delle seguenti attività sono di sua pertinenza solo nel caso rivesta anche il ruolo di responsabile)

- svolge colloqui individuali con gli ospiti;
- somministra le scale di valutazione previste da normativa e/o ritenute necessarie per valutazioni ed approfondimenti psico-diagnostici e riabilitativi;
- partecipa alle “riunioni comunitarie settimanali” con il gruppo degli ospiti;
- mantiene rapporti costanti con i servizi coinvolti nella gestione del caso, con le famiglie degli ospiti e/o con i tutori, con le associazioni di volontariato, con la rete territoriale;

- programma occasioni di confronto (e vi partecipa) 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).

EDUCATORE

- 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;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP per gli ospiti di cui è tutor;
- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli ospiti.

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;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP per gli ospiti di cui è tutor.

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 per gli ospiti di cui è tutor;
- 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
Secondo calendario	1	Infermiere
M (07.00-14.00)	1	Educatore/OSS
C (13.00-20.00)	1	Educatore/OSS
P (15.00-22.00)	1	Educatore/OSS
N (22.00-07.00)	1	OSS/Educatore

NOTA: la tabella non riporta i turni del personale dedicato agli affiancamenti individualizzati (specificato in ogni PTRP).

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 sia di équipe e pianifica, eroga, registra gli interventi formativi, verificandone l'efficacia. Il Servizio adatta il proprio Piano formativo agli sviluppi gestionali e normativi; tale documento è presente in ogni Servizio.

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

Alla Supervisione partecipano il Responsabile del Servizio, gli educatori, gli operatori socio sanitari e l'infermiere 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 multi-professionale;

- 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 delle capacità e dei differenti livelli di autonomia dei singoli utenti:

- *recupero attività di base della persona:* la cura del corpo e dell'igiene personale, la cura dell'ambiente in cui si vive, la capacità di sbrigare piccole commissioni, imparare a lavare, stirare e cucinare;

- *attività di gruppo, ludiche ed espressive:* possono essere svolte sia all'interno del Servizio sia all'esterno e sono finalizzate a migliorare le capacità relazionali;
- *attività di partecipazione alla vita comunitaria:* rientrano in questa categoria 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 Inserimenti lavorativi del CSM di pertinenza).

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 al mese è previsto uno spazio di confronto e sostegno per gli ospiti del Servizio. La riunione ha come fine organizzativo quello di programmare alcune attività/uscite 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
7.30 – 8.15	Sveglia: 7.30 Igiene personale 8.00 colazione Riordino camera
9.00-10.00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore. Distribuzione sigarette e quota giornaliera in base al progetto individuale.
9.00 – 12.00	Interventi specifici in base a programmazione - cura di sé e della casa; - acquisti e spese; - accompagnamenti per visite sanitarie; - accompagnamento presso ambulatorio del CSM
12.00-14.00	Pranzo e riordino della sala da pranzo. Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore.
14.00 – 18.30	Interventi specifici in base a programmazione: - cura di sé e cura della casa; - acquisti e spese; - attività riabilitative strutturate
19.00 – 21.30	Preparazione tavoli per la cena, cena e riordino della sala da pranzo Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore.
21.30 – 7.30	Preparazione per la notte e riposo.

Servizi erogati

SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA

- *Assistenza infermieristica*
- *Assistenza psicologica*
- *Interventi educativi*
- *Assistenza socio-sanitaria e tutelare*
- *Servizio di ristorazione*
- *Servizio di pulizia*

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è affidato ad una cooperativa sociale esterna. 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
8.00 – 8.15	Colazione
12.00 – 13.00	Pranzo
16.15	Merenda
19.00 – 20.00	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 e della biancheria piana, secondo lo schema delle mansioni distribuite agli ospiti.

SERVIZIO DI PULIZIE

Il servizio di pulizie è affidato ad un'addetta interna, presente in Struttura 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) per 20 ore settimanali.

SERVIZI A CARICO DELL'OSPITE

L'ospite od i suoi familiari sono tenuti a versare una quota da utilizzare per le spese personali, secondo le esigenze della singola persona.

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

Relazioni con il Territorio

Servizi pubblici*:* Dipartimento di Salute Mentale, Servizi Sociali, Tribunale, Ospedale, Medici di Medicina Generale, Case di Cura, Servizio IESA ASL TO3

Privato sociale: Cooperativa Sociale "Orso blu", Cooperativa Sociale "Gran Menù".

Associazioni di Volontariato: «Diritti e Doveri», «Per Contare di Più», «Far Pensare», «L'Alveare», «Caritas Diocesana», «Oftal», «Centro Servizi Volontariato», "Underground".

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 Biellese.

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 mensile 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 per il Progetto Personalizzato, 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, supervisioni 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 e sul suo funzionamento, 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 alcooliche e sostanze stupefacenti;

- non si può ascoltare ad alto volume televisione, radio, Cd, ecc., nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
- si entra nelle camere da letto degli altri ospiti solo se invitati od 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 PTRP;

Dati del soggetto gestore

S.R.P. 2.2 “Il Giglio”

Via Alpignano 53 –San Gillio
11040 Torino
Cell. 327 544.96.70
E-mail: comunita.sangillio@gruppoanteo.it
Responsabile del Servizio: Dott. Pontin Ferruccio

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