Carta dei Servizi 2026

S.R.P. 3.2

Il Melograno

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

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

Data di emissione: gennaio 2026
Revisione n°6

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una cooperativa sociale di tipo A di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dall'assistenza a lungo termine (Long Term Care);

Anteo, attraverso una forza lavoro di 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

La Carta dei Servizi 7
Presentazione del Servizio 7
Presentazione della struttura e destinatari 7
Mission..... 8
Come raggiungere la struttura..... 9
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere 10
.....10
Domanda di accesso e procedure di accoglienza 10
Iter di inserimento 10
Documentazione richiesta per l'ingresso 11
Ingresso 11
Periodo di osservazione.....12
Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato(PTRP).....13
Orari di visita.....13
Rientri a casa e uscite.....14
Ricoveri ospedalieri 14
Dimissioni.....14
Conservazione del posto.....14
Staff operativo..... 15
Organigramma funzionale 15
Attività ruoli e funzioni degli operatori 16
Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale.....19
Modello organizzativo e programma delle attività. 19
Programma delle attività 20
Riunione ospiti..... 22
Giornata tipo..... 22
Servizi Offerti 23
Informazioni relative alla retta 24
Modalità di coinvolgimento dei volontari..... 25

Progetti di controllo della qualità 25
Obiettivi di miglioramento 25
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela 26
I Diritti 26
I Doveri 27
Privacy e criteri di tutela 28
Segnalazioni e Reclami 29

Gentile Signora ed Egregio Signore,

Le porgiamo il benvenuto alla S.R.P. 3.2 "Il Melograno".
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 e i diritti e doveri degli utenti.

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

Presentazione del Servizio

Presentazione della struttura e destinatari

La struttura Il Melograno si è trasferita nell'attuale sede di corso Orbassano 104 a Torino a partire dal dicembre del 2016. Precedentemente il gruppo appartamento si trovava in via Nizza, sempre a Torino. Dal 1° gennaio 2023 diventa Struttura Residenziale Psichiatrica - S.R.P. 3.2 nel rispetto della DGR della Regione Piemonte n. 84-4451 del 22 dicembre 2021. È destinata ad accogliere persone adulte con patologie psichiatriche inviate del Dipartimento di Salute Mentale della ASL Città di Torino oppure da altre ASL regionali e, in alcuni casi, da fuori regione.

Realizza percorsi di tipo terapeutico-riabilitativo, mirati al mantenimento ed incremento delle autonomie e abilità di base; pertanto è rivolta a persone già in possesso di alcune abilità di base che necessitano di potenziare le proprie autonomie residue.

Mette a disposizione degli ospiti prestazioni integrate di tipo socioeducativo e assistenziale, realizzate da un'équipe

multiprofessionale che coniuga gli aspetti riabilitativi, a partire dalle abilità e dalle capacità personali, con interventi di sostegno delle disabilità specifiche.

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.

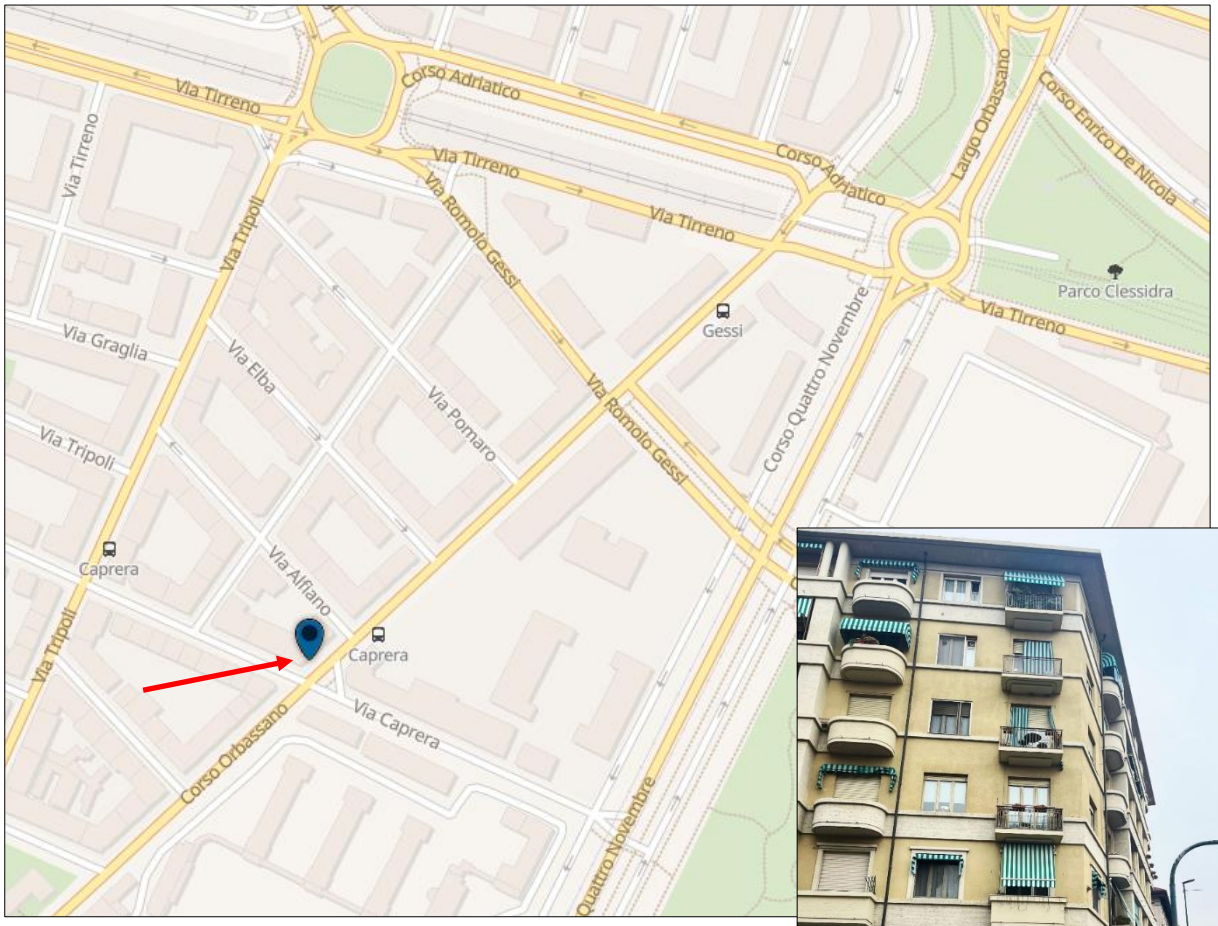
La metodologia operativa si sviluppa a partire da alcuni concetti fondamentali:

- costruzione di un rapporto con l'ospite basato sulla contrattualità, in cui ci si impegna reciprocamente al rispetto del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) e del regolamento interno firmato al momento dell'ingresso e rinegoziato nel corso dell'inserimento secondo una periodicità condivisa;
- presa in carico globale della persona al fine di garantire un soddisfacimento dei bisogni assistenziali, riabilitativi e di autonomia;
- integrazione con la rete sociale e amicale della persona;
- attivazione di strategie e modalità d'intervento orientate ad ampliare le opportunità di scambio di risorse e di affetti, contribuire alla costruzione di un'identitàpositiva, 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. 3.2 “Il Melograno” si trova in corso Orbassano 104 ed è facilmente raggiungibile:

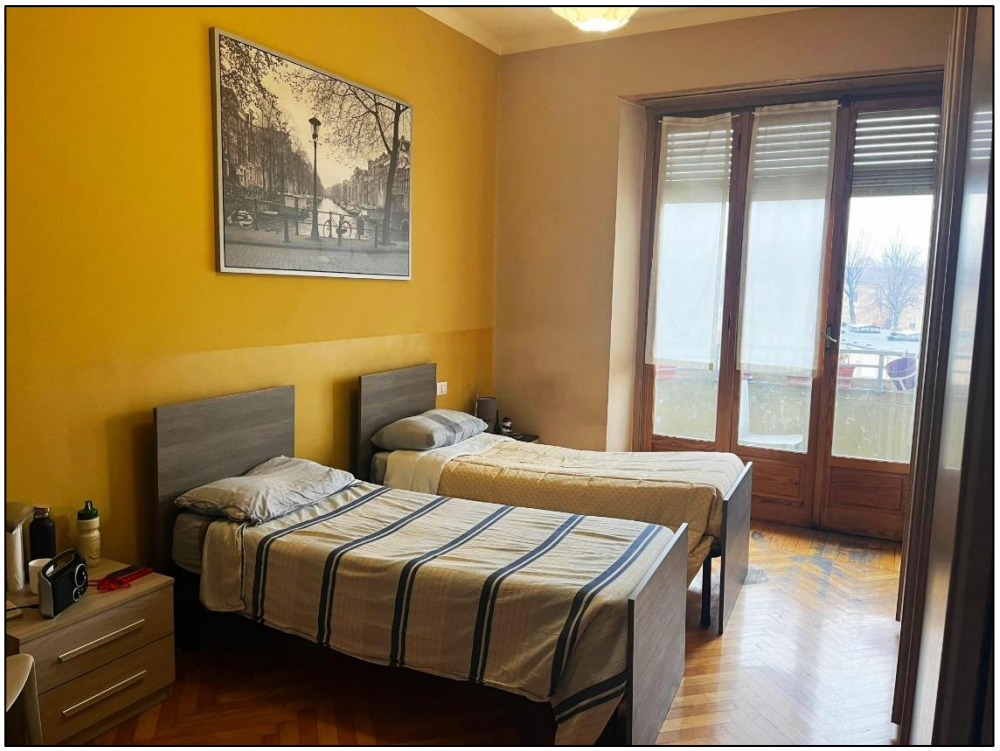
- **Bus:** 2, 5, 5/, 58, 74.
- **Treno:** R, SFM1, SFM6.
- **Metro:** M1
- **Automobile**: sono facilmente reperibili parcheggi pubblici nella stessa via.



Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere

Il Melograno è un appartamento al secondo piano di un condominio, composto da

- un ampio ingresso;
- un soggiorno open space con cucina attrezzata (una parte del soggiorno è adibita ad uso ufficio del personale);
- tre camere da letto di cui due doppie ed una singola;
- due bagni;
- un ripostiglio/dispensa.



Domanda di accesso e procedure di accoglienza

Iter di inserimento

L'accesso al servizio avviene su richiesta del Dipartimento di Salute mentale (DSM), che invia il PTI (Progetto

Terapeutico Individualizzato), sulla base del quale viene stilato da parte della struttura il PTRP (Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato): il progetto è condiviso dagli operatori della struttura e del Centro di Salute mentale (CSM) inviante, con l'eventuale partecipazione di altri soggetti (Servizio Sociale, Ser.D.).

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 della struttura.

Prima dell'inserimento vero e proprio è prevista una visita di conoscenza dell'utente e, se possibile, dei familiari.

Ogni ospite dispone di specifiche figure di riferimento all'interno dell'equipe (operatore tutor).

Tempi e modi delle verifiche successive del Progetto, nonché le dimissioni, vengono concordati tra l'ospite, la sua famiglia (o altre figure, quali tutore o amministratore di sostegno) l'équipe interna e 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), lo psicologo

responsabile del Servizio, il medico psichiatra inviante e gli operatori di eventuali altri servizi coinvolti. In questa sede tutti i partecipanti prendono visione e sottoscrivono il PTI.

Periodo di osservazione

Con l'ingresso a Il Melograno inizia un periodo di osservazione, di durata non superiore a 3 mesi, definito periodo di *assesment*, durante il quale si raccolgono tutti gli elementi possibili relativi punti di forza e di debolezza, risorse e aree problematiche del paziente.

Al termine di tale periodo si svolge un incontro di verifica e di condivisione tra i soggetti che hanno sottoscritto il PTI.

Nel corso dell'incontro, proprio in relazione alla nuova valutazione, può essere ridefinito il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato e si identificano gli obiettivi da raggiungere durante il percorso residenziale. Tale definizione deve essere condivisa e approvata da tutti.

Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato(PTRP)

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (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 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 e monitorati attraverso le scale di valutazione HoNOS, SOFAS, ROP-PT e ROP-KCG;
- ha come scopo il potenziamento delle abilità relazionali e funzionali dell'ospite;
- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, trimestrali o semestrali ma comunque definibili in base all'andamento del progetto stesso, che permettono di modulare l'intervento in base ai risultati raggiunti e a eventuali nuove esigenze.

Orari di visita

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire durante tutta la giornata. È richiesto che i visitatori avvertano il personale in servizio, per essere certi che l'ospite interessato si trovi in struttura al momento della visita.

Rientri a casa e uscite

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

Ricoveri ospedalieri

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

- il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
- i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.
- Ove necessario, è garantita una continuità assistenziale

Dimissioni

Le dimissioni degli ospiti avvengono in conformità a quanto previsto dal Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato in accordo con l'équipe inviante.

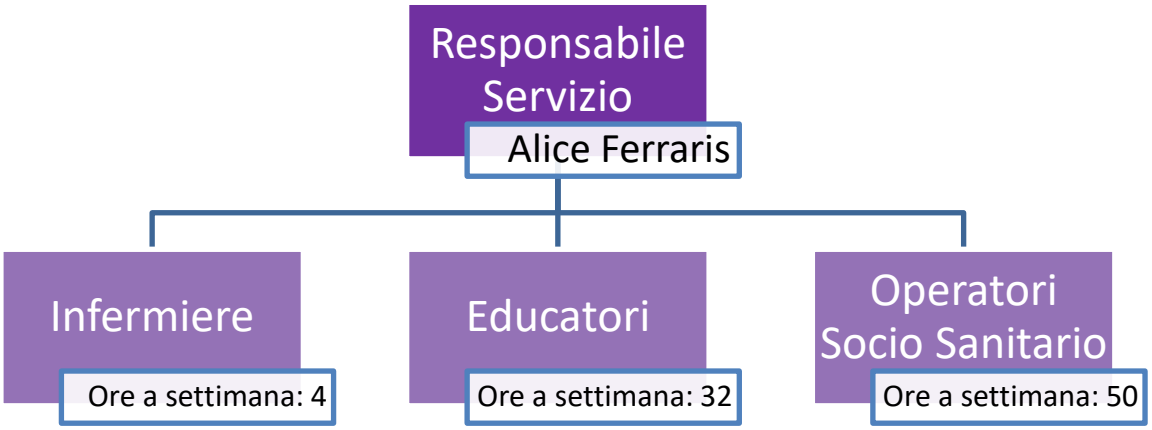
Conservazione del posto

In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto salvo differenti disposizioni da parte 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 funzionale

La struttura offre servizi in regime residenziale per 12 ore giornaliere, per l'intera settimana e per tutto l'anno.



Attività ruoli e funzioni degli operatori

RESPONSABILE

- coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (si occupa della gestione del personale, del monitoraggio dei bisogni formativi e della formazione);
- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute mentale, con i servizi coinvolti nella gestione del caso, con le famiglie degli ospiti e/o con i tutori/curatori/amministratori di sostegno, con le associazioni di volontariato, con il vicinato, con la rete territoriale;

- programma e partecipa a momenti 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 Qualità (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;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione della struttura;
- svolge funzione di preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.

INFERMIERE

- si occupa di verificare la corretta assunzione della terapia da parte dell'utente, del rifornimento dei farmaci e del controllo delle 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 e alle medicazioni;
- aggiorna la scheda della terapia farmacologica in base alle prescrizioni mediche;
- mantiene i contatti con i medici di medicina generale e 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.

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 famigliari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali

positive;
- partecipa alle "riunioni comunitarie settimanali" degli ospiti in cui si affrontano i temi della settimana;
- 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.

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;
- gli ospiti nella progressiva acquisizione di autonomie in tutti gli aspetti della cura di sé, dall'igiene personale all'abbigliamento, dall'alimentazione alla curadegli 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	Infermiere
M (08.30-14.30)	1	Educatore/OSS
P (13.30-19.30)	1	Educatore/OSS

Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti in modo ben visibile all'interno del servizio (bacheca ufficio).

Modello organizzativo e programma delle attività.

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso Il Melograno 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;

Programma delle attività

Le attività programmate all'interno della struttura 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 e 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 gestione comunitaria e nella cura di sé.

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

Riportiamo di seguito l'elenco delle attività che gli ospiti 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 incui si vive, la capacità di sbrigare piccole commissioni, imparare a lavare, stirare e cucire;
- *attività di gruppo, ludiche ed espressive:* che posso- no essere svolte sia all'interno della struttura, sia all'esterno e che sono finalizzate 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;

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

Più nello specifico le nostre attuali proposte sono le seguenti:

Attività laboratoriali	Tipologia	Figura operativa	Ore	Cadenza	Rivolta a
Gruppo cucina	Cultura culinaria e formazione	OSS	1	Settimanale	Tutti
Gruppo manualità	Costruzione oggetti	OSS	1	Settimanale	Tutti

Uscite risocializzanti/ ricreative	Figura operativa	Ore	Cadenza	Rivolta a
Uscita caffè	Operatore in turno	1	Settimanale	Tutti
Spesa	Operatore in turno	1	Settimanale	Tutti
Riunione della casa	Operatore in turno e Coordinatore	1	Mensile	Tutti
Gita	Operatori in turno	6	Mensile	Tutti
Soggiorno	Operatori	/	Annuale	Utenti selezionati

Riunione ospiti

Una volta a settimana lo Psicologo responsabile di Struttura, affiancato dagli operatori in turno, conduce uno spazio di confronto e sostegno per gli ospiti. La riunione ha come fine organizzativo quello di programmare le attività setti- manali e si configura come un momento di ascolto rivolto agli utenti, 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
8.30	Igiene personale, colazione e riordino camera.
9.00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore. Distribuzione di eventuale quota giornaliera in base al progetto individuale e agli impegni giornalieri.
9.30 - 11.30	Interventi specifici in base a programmazione: - cura di sé e della casa; - acquisti e spese; - accompagnamenti per visite sanitarie; - accompagnamento presso ambulatorio del CSM; - uscita in autonomia.
12.00- 13.00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore. Pranzo e riordino della sala da pranzo.
14.00 – 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 attività al Centro Diurno con trasferimento autonomo (a piedi o in autobus) o uscita in autonomia.
18.30 – 19.30	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore. Preparazione tavoli per la cena, cena e riordino della sala da pranzo.

Servizi Offerti

SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA

Assistenza infermieristica
Interventi educativi e attività di riabilitazione psicosociale
Assistenza sociosanitaria e tutelare
Servizio di pulizia

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

Orario	Pasto
8.30 – 9.00	Colazione
10.00	Pausa caffè
12.00 – 13.00	Pranzo
16.00	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 PULIZIE

Il servizio di pulizia è affidato ad una colf dipendente della coop Anteo. Gli interventi di pulizia e sanificazione degli spazi sono quotidiani (dal lunedì al sabato). Mensilmente sono programmati interventi di pulizia a fondo di tutti i locali della casa.

SERVIZI A CARICO DELL'OSPITE

Sono a carico dell'ospite le spese per l'igiene personale e gli acquisti privati (sigarette, ricariche telefoniche, giornali ecc.), è possibile concordare una cifra per questa categoria di pagamenti da corrispondere mensilmente.

Informazioni relative alla retta

La retta è stabilita in base ai requisiti gestionali definiti per le diverse tipologie di intensità assistenziale erogate dalle strutture.

In particolar modo per le strutture S.R.P.3.2 la retta giornaliera è corrisposta dall'ASL e dall'utente e/o dall'Ente individuato secondo il modello di compartecipazione definito dalla DD.G.R. n 84-4451 del 22/12/2021 (allegato A).

La quota giornaliera è di €92,27; si prevede una percentuale di costi a carico del Fondo Sanitario Regionale pari al 40% ed una percentuale di compartecipazione a carico dell'utente e/o Comune pari al 60%.

Sono escluse dalla retta giornaliera le seguenti spese, che sono quindi a carico dell'utente e dei suoi famigliari:

- spese di trasporto da e per la struttura;
- i farmaci, ad esclusione di quelli di fascia A e fascia C forniti direttamente dall'ASL;
- le spese strettamente personali (abbigliamento, igiene, sigarette…)

Le modalità di fatturazione e pagamento, con cadenza mensile, sono quelle previste all'interno del contratto di inserimento. La retta si compone di una quota sanitaria e di una quota alberghiera al quale partecipa l'ospite sulla base dell'ISEE e in accordo con la committenza.

Relazioni con il Territorio

Servizi pubblici*:* Dipartimento di Salute mentale, Servizi sociali, Ser. D, Tribunale, Ospedale, Medici di Medicina Generale, Case di Cura.

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, associazione Underground.

Modalità di coinvolgimento dei volontari

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

Ogni volontario deve essere iscritto ad una associazione che provvede 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.

Progetti di controllo della qualità

Il servizio si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti all'utente, 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 dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

Obiettivi di miglioramento

La struttura si propone di migliorare il servizio reso 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;

Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

I Diritti

1. Il cliente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori d'appoggio e dagli altri abitanti.
3. Il cliente ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto per gli altri abitanti della struttura.
4. Il cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.
5. Il cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
6. Il cliente ha il diritto di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la vita in struttura.
7. Il cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
8. Il cliente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
9. Il cliente ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
10. Il cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

I Doveri

1. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità ed il ruolo degli operatori d'appoggio al Servizio.
2. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti della struttura, con particolare riferimento a quanto stabilito nelle riunioni ospiti.
3. Il cliente ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità.
4. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
5. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di fornire notizia delle principali abitudini del cliente e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie.
6. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di informare gli operatori di eventuali problemi sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute del proprio congiunto, del personale e degli altri ospiti, nel rispetto della propria privacy.
7. Il cliente ha il dovere di rispettare le normative sulla privacy, sulla base delle informazioni fornite dagli operatori.
8. Il cliente ed i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori del Servizio.

All'interno del servizio è vietato:

- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcooliche e sostanze stupefacenti;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, Cd, ecc;
- entrare nelle camere da letto degli altri ospiti se nonsi è espressamente invitati;

- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- pernottare all'esterno della struttura se ciò non èprevisto espressamente dal PTI e PTRP;

Privacy e criteri di tutela

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti sono previste:

- 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, (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale coerenti con la normativa prevista dal "Te-sto Unico sicurezza e salute sul lavoro" D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni.

Segnalazioni e Reclami

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

Segnalazione alla sede centrale:

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

- a mezzo mail all'indirizzo *segnalazioni@gruppoanteo.it*
- a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

"Il Melograno" S.R.P. 3.2.

Corso Orbassano 104

10136 Torino

Telefono 011.3601779 – 327.5448306

E-mail: ga.ilmelograno@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Alice Ferraris

alice.ferraris@gruppoanteo.it

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Sede Biella

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-mail: anteo@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it

Sede Torino

Corso Peschiera 222

10139 Torino

Tel. 011.4033355

E-mail: anteo.torino@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it

La Carta dei servizi è riemessa a gennaio di ogni anno, al fine di confermarne la validità dei contenuti.



ANTEO

IMPRESA SOCIALE