Carta dei Servizi 2026

COMUNITA' ALLOGGIO "IL CASTELLO"

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

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

Data di emissione gennaio 2026
Revisione n° 06

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una impresa 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 2000 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici;

1. La carta dei servizi 7
2. Presentazione del Servizio 7
2.1 Presentazione della struttura e destinatari 7
2.2 Mission 8
2.3 Come raggiungere la struttura 9
2.4 Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere 9
2.5 Ricezione della richiesta di inserimento e valutazione della idoneità. 12
2.6 Valutazione in équipe. 12
2.7 La stipula del contratto di inserimento 13
2.8 Periodo di osservazione 13
2.9 Documentazione richiesta per l'ingresso 14
2.10 Orari di visita 14
2.11 Rientri a casa e uscite 14
2.12 Ricoveri ospedalieri 15
2.13 Dimissioni 15
2.14 Conservazione del posto 16
3. STAFF OPERATIVO 16
3.1 Organigramma funzionale 16
4. MODELLO ORGANIZZATIVO E PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ 17
4.1 Programma delle attività 17
4.2 Riunione ospiti 18
4.3 Giornata Tipo 20
5. Servizi Offerti 21
SERVIZIO MENSA 21
5.1 Informazioni relative alla retta 22
6. Progetti di controllo della qualità 22
7. Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela 22

7.1 Diritti degli ospiti 22
7.2 Doveri degli ospiti 23
7.3 Privacy e criteri di tutela 24
7.4 Segnalazioni e Reclami 24

Gentile Signora ed Egregio Signore,

Le porgiamo il benvenuto nella Comunità Alloggio
"Il Castello"
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la "Carta dei Servizi"

L'équipe del Servizio

1. 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 famigliari e tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con il circuito residenziale.

2. Presentazione del Servizio

2.1Presentazione della struttura e destinatari

La Comunità Alloggio", consta di 8 posti letto ai sensi del Regolamento Regionale del 13/01/2005, n°3 .

Accoglie persone adulte con gravi patologie psichiatriche inviate dal Dipartimento di Salute Mentale dell'ASL di Foggia oppure provenienti da altre ASL regionali o fuori regione.

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

Mette a disposizione degli ospiti prestazioni integrate di tipo socio-educativo 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.

2.2Mission

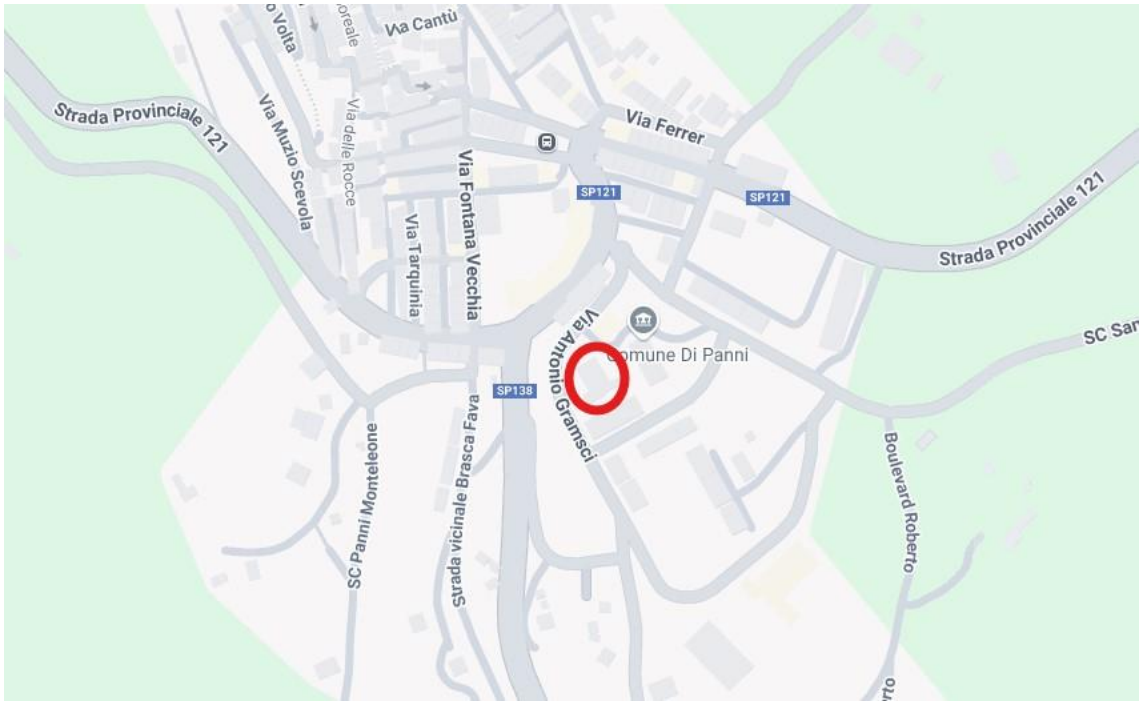
La Comunità Alloggio “Il Castello” fonda il proprio operato su valori quali il riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva, di ricevere cure, di lavorare.

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 PTRI e del contratto 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’identità positiva, favorire l’acquisizione di abilità negli atti della vita quotidiana, nonché promuovere la capacità di trasferire le conoscenze acquisite nel contesto sociale.

2.3Come raggiungere la struttura

La Comunità Alloggio “Il Castello” si trova in Via Gramsci, 5 a Panni (FG)



È raggiungibile con:

AUTOBUS

Raggiungibile con Autoservizi Irpini da Foggia a Panni (fermata via Turati)

AUTO

Da Foggia prendere SS90 per Napoli fino al bivio di Montaguto, quindi proseguire per SP 121 fino a Panni.

2.4 Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere

Con d.d. n. 52 del 13.10.2016 il “Dipartimento Promozione della salute del benessere sociale e dello sport per tutti” - Sezione Strategie e governo dell’offerta - di Bari ha rilasciato

alla Società Cooperativa Anteo l'autorizzazione all'esercizio per trasferimento della CA "Il Castello" con n.8 posti letto.



La struttura possiede tutti confort di una civile abitazione ed è organizzata per l'ordinario svolgimento della vita autonoma di un gruppo residente; è sviluppata su un unico piano terra, con un ampio giardino che circonda l'intera struttura.

- All'ingresso vi è l'ufficio di coordinamento e subito dopo la lavanderia con annessi servizi igienici;
- A seguire c'è l'infermeria e l'accesso in un "open space" per le attività riabilitative e ludico ricreative;





- Le stanze ospiti sono organizzate lungo un corridoio che continua dalla sala ricreativa fino al lato nord della struttura e sono tutte dotate di servizi igienici;
- La cucina è dotata di elettrodomestici industriali per la preparazione dei pasti e si affaccia su un'ampia sala mensa dove gli ospiti mangiano tutti insieme.



3. Domanda di accesso e procedure di accoglienza

3.1Ricezione della richiesta di inserimento e valutazione della idoneità.

La richiesta di inserimento in Comunità viene formulata dal Centro di Salute Mentale che ha in carico la persona, d'intesa sia con i suoi familiari che con le figure amministrative che tutelano il soggetto con disabilità (amministratore di sostegno, tutore, curatore).

La richiesta di inserimento viene trasmessa al Medico e al responsabile di struttura e deve essere accompagnata da ogni tipo di documentazione necessaria affinché l'équipe del servizio possa effettuare una valutazione preliminare. Qualora la relazione pervenuta risultasse insufficiente alla presentazione del caso, il responsabile di struttura ed il coordinatore della comunità si riservano di richiedere documentazioni aggiuntive (certificazioni sanitarie, relazioni sociali aggiornate, eventuale provvedimenti giudiziari in corso).

3.2Valutazione in équipe.

Consiste nella presentazione del caso da parte del Medico e del Responsabile di struttura all'interno dell'équipe della Comunità e nella successiva discussione, con riferimento all'avvio di un percorso riabilitativo residenziale.

Al termine del procedimento valutativo il Medico e il Responsabile della struttura comunicheranno al CSM inviante l'esito della domanda di inserimento.

In caso di esito positivo, il Medico e il Responsabile concorderanno con il CSM inviante il progetto di inserimento definendone tempi e modi, oltre alla rete sociale e familiare da coinvolgere dettagliandone le specifiche modalità.

3.3La stipula del contratto di inserimento

L'accoglienza del nuovo ospite in Comunità è preceduto da un incontro al quale sono tenuti a partecipare l'ospite stesso, i suoi famigliari, (e/o tutore / curatore / amministratore di sostegno) ove previsto dal progetto, il Medico inviante del CSM territoriale di riferimento, il Medico, il Responsabile di struttura e il coordinatore della comunità. In occasione di questa riunione tutti i partecipanti prendono visione del contratto di inserimento che viene sottoscritto in ogni sua parte.

3.4Periodo di osservazione

L'inserimento in comunità prevede un periodo di ambientazione alla vita comunitaria da parte del nuovo ospite e di osservazione da parte degli operatori. Indicativamente tale periodo si articola in un tempo di 30 giorni.

Entro il termine di questo periodo l'équipe elabora le proprie osservazioni per produrre un progetto riabilitativo individualizzato.

Il progetto riabilitativo deve:

- essere individuale;
- avere esiti valutabili con modalità criteriali in quanto viene articolato in riferimento a specifici obiettivi;
- avere come scopo il potenziamento delle abilità di base, delle capacità adattive e relazionali dell'ospite;
- avere una durata definita in un tempo che si articola tra i sei ed i dodici mesi;
- prevedere verifiche intermedie, di norma 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.

3.5Documentazione 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;
- certificato di residenza;
- verbale di nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno, ove presenti;
- esami clinici ed ematici recenti.
- nomina tutore / curatore / amministratore di sostegno;
- eventuali provvedimenti giudiziari.

3.6Orari di visita

Le visite di parenti, amici e conoscenti, avvengono preferibilmente nei seguenti orari:

dalle 10.00 alle 12.00
dalle 16.00 alle 18.00

Tuttavia, previo specifico accordo con i referenti della struttura, è possibile effettuare visite in orari diversi. È preferibile che i visitatori avvertano il personale in servizio, per essere certi che l'ospite interessato si trovi in struttura al momento della visita.

3.7Rientri a casa e uscite

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con famigliari e/o amici sono definiti secondo quanto previsto dal PTRI, di concerto con il CSM inviante.

3.8Ricoveri 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.

3.9Dimissioni

Le dimissioni degli ospiti avvengono in conformità a quanto previsto dal Progetto Riabilitativo Personalizzato.

La durata del trattamento comunitario è in funzione della condizione psicologica e sociale dell'ospite e degli obiettivi che sono concordati con lo stesso e con l'inviante. In ogni caso prevede, di norma, una durata minima di 18 mesi e una durata massima di 36 mesi secondo quanto previsto dal regolamento regionale.

Le dimissioni costituiscono parte integrante del progetto terapeutico e momento di verifica determinante dell'iter comunitario.

La dimissione non costituisce solo il termine del percorso, ma deve essere realizzata nel tempo con i diversi attori del progetto terapeutico, (paziente, famiglia, Servizio inviante) al fine di organizzare passaggi evolutivi che tengono conto delle reali condizioni cliniche dell'ospite, modulando realisticamente le aspettative in funzione delle risorse disponibili.

3.10Conservazione del posto

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

4. Staff Operativo

4.1Organigramma funzionale

La Comunità Alloggio offre servizi sanitari e riabilitativi in regime residenziale per 12 ore giornaliere, dalle 8.00 alle 20.00, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Lo staff è composto da un Responsabile del Servizio oltre che dalle figure previste dal Regolamento Regionale sotto dettagliate

PIANTA ORGANICA
nr.1 Medico Psichiatra per 6 ore settimanali
nr.1 Psicologo per 6 ore settimanali
nr.1 Coordinatore
nr. 2 collaboratori professionali sanitari (infermieri, educatori professionali, personale della riabilitazione) o collaboratori professionali assistenti sociali
nr. 2 operatori tecnici addetti all'assistenza

5. Modello Organizzativo E Programma Delle Attività

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso la Comunità 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 Individuale (PTRI) per ciascun ospite;
- modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività;
- rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa sull'accreditamento.

5.1Programma delle attività

Le attività programmate all'interno della Comunità 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.

Riportiamo di seguito l'elenco delle attività che gli ospiti inseriti nella Comunità 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:* che possono essere svolte sia all'interno che all'esterno della Comunità 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 PTRI 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.).

5.2Riunione ospiti

Settimanalmente, lo Psicologo conduce un momento di confronto e di sostegno per gli ospiti della Comunità. La riunione ha come fine la discussione e la condivisione dei progetti attivi in Comunità, l'analisi degli episodi di rilievo occorsi nell'arco della settimana.

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.

5.3Giornata Tipo

Orario	Attività
8.00 – 8.45	Sveglia e colazione.
9.00 - 9.30	Consegna terapia farmacologica in presenza dell'operatore.
9.00 – 10.00	Attività per la cura di sé e della Comunità
10.00 - 10.15	Spuntino
10.15 – 12.30	Attività in base alla programmazione settimanale.
12.15 - 13.00	Preparazione tavoli per il pranzo, pranzo e riordino della sala da pranzo.
13.00 – 13.30	Consegna terapia farmacologica in presenza dell'operatore.
14.00 – 16.00	Riposo ed attività individuali di relax.
16.00 - 16.15	Merenda
16.15 – 18.00	Attività in base alla programmazione settimanale.
18.00 - 19.00	Preparazione tavoli per la cena, cena e ricordino della sala pranzo.
19.00 - 20.00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore, relax con TV e preparazione per la notte.

6. Servizi Offerti

SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA

Assistenza medica
Assistenza psicologica
Interventi riabilitativi
Assistenza socio-sanitaria e tutelare

SERVIZIO *MENSA*

I pasti sono cucinati all'interno della struttura con cibi freschi frutta e verdura di stagione.

Gli orari dei pasti sono di norma i seguenti:

Orario	Pasto
08:00	Colazione
10:00	Merenda
12.30	Pranzo
16:00	Merenda
19.00	Cena

Nel caso in cui l'ospite debba seguire **diete particolari** legate a problemi di natura alimentare o a particolari condizioni di salute, tali indicazioni devono essere prescritte da un medico o dietologo.

6.1Informazioni relative alla retta

Il pagamento della retta è a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale.

7. Progetti di controllo della qualità

La Comunità Riabilitativa 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.

8. Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

8.1Diritti degli ospiti

La Comunità si impegna affinché agli ospiti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

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

- diritto di riservatezza
- diritto di prevenzione

8.2Doveri degli ospiti

Ogni ospite **è tenuto a**:

- occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento, se necessario con l'aiuto del personale;
- rifare il letto e riordinare la propria camera tutti i giorni;
- assumere la terapia farmacologia prescritta del medico;
- rispettare gli altri ospiti che abitano nella Comunità e gli operatori;
- partecipare alla gestione delle attività domestiche della Comunità, con il supporto degli operatori quando necessario;
- rispettare gli arredi, gli oggetti e le attrezzature presenti nella Comunità;
- partecipare alle attività previste dal Progetto Riabilitativo Personalizzato;
- avvertire il personale presente quando si allontana dalla Comunità, indicando l'ora di rientro;
- partecipare alla riunione settimanale della struttura.

All'interno della Comunità Riabilitativa 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 non si è espressamente invitati;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- pernottare all'esterno della Comunità se ciò non è previsto espressamente dal PRP;
- avere rapporti sessuali.

8.3Privacy e criteri di tutela

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti si è previsto:

- la partecipazione informata dell'ospite e dei famigliari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PTRI;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Regolamento UE 2016 679);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale coerenti con la normativa prevista dal "Testo Unico sicurezza e salute sul lavoro" D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni.

8.4Segnalazioni e Reclami

La CA 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 Servizio
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della presente Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

E' 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 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.

Comunità Alloggio “Il Castello”

Via Gramsci, 5
Panni (FG)
Tel.: 3312264940
E-mail: ilcastello@gruppoanteo.it
Responsabile del Servizio: Dott.ssa Sabrina Ardanese

Anteo Impresa Sociale

Via Felice Piacenza 11
13900 Biella (BI)
Tel. 015.813401
Fax 015.8134090
E-Mail: anteo@gruppoanteo.it
www.anteocoop.it



ANTEO

IMPRESA SOCIALE