Carta dei Servizi 2026

COMUNITÀ EDUCATIVA TERRITORIALE "BONFANTE"

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



Anteo Impresa Sociale opera nel campo della salute dal 1993. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da centinaia di 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 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), PAS 24000 (sistema di gestione sociale), 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 e 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.

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

Data di emissione: dicembre 2025
Revisione n. 07

La Carta dei Servizi **8**
Presentazione del Servizio **8**
Presentazione della struttura e destinatari 8
Mission 8
Dove raggiungerci: 9
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere **11**
Dotazioni **11**
Domanda di accesso e procedure di accoglienza **12**
Modalità di presa in carico e presentazione della domanda 12
Periodo di osservazione 14
Progetto Educativo Individuale (PEI) 14
Orari di visita 15
Rientri a casa e uscite 15
Ricoveri ospedalieri 15
Dimissioni 16
Conservazione del posto 16
Staff operativo **17**
Organigramma funzionale 17
Modello organizzativo e programma delle attività **20**
Programma delle attività 20
Riunione ospiti 22
Organizzazione della giornata **22**
Servizi Generali **23**
Servizio di ristorazione 23

Servizio di pulizie 24
Servizi erogati dalla Comunità 24
Servizi a carico dell'ospite 25
Informazioni relative alla retta 25
Relazioni con il Territorio 25
Modalità di coinvolgimento dei volontari 26
Progetti di controllo della qualità 26
Obiettivi di miglioramento 26
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela 27
Diritti degli ospiti 27
Doveri degli ospiti 27
Privacy e criteri di tutela 29
Segnalazioni e Reclami 30

Gentile Signora ed Egregio Signore,

Le porgiamo il benvenuto
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la "Carta dei Servizi"
della Comunità Educativa Territoriale
Bonfante

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

Presentazione del Servizio

Presentazione della struttura e destinatari

La CET "Bonfante" è un servizio di accoglienza residenziale destinato a n. 6 minori, indicativamente tra gli 11 e i 17 anni d'età, in carico ai Servizi Socio-Assistenziali a seguito di situazioni familiari compromesse sul piano socio-educativo.

La Comunità è situata al secondo piano di uno stabile centralissimo, nei pressi di Piazza Dante, a circa 150 metri dal Settore Politiche Sociali della città di Imperia.

Ogni ambiente è reso estremamente confortevole grazie alla completa ristrutturazione conclusa nel 2021.

Mission

La CET Bonfante 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 Educativo Individuale (PEI), degli accordi presi e del contratto 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 sanitari, assistenziali, riabilitativi e di autonomia;
- integrazione e supporto al nucleo di origine dell'ospite, in ottica di possibili sviluppi delle reti familiari (riavvicinamento o modificazione dei ruoli all'interno del nucleo), laddove previsto nel PEI;
- 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.

Dove raggiungerci:

La Comunità Educativa Territoriale si trova in via Bonfante n. 24 ad Imperia Oneglia, a circa 80 metri dalla centralissima piazza Dante (fermata autobus più vicina alla Comunità), dove si possono trovare tutte le linee urbane dei mezzi pubblici di Imperia.

La stazione ferroviaria (via Argine destro n. 283) si trova a circa 1.000 metri ed è collegata da una navetta gratuita.

In automobile: in via Bonfante, strada a senso unico in direzione piazza Dante, è possibile il parcheggio a pagamento.

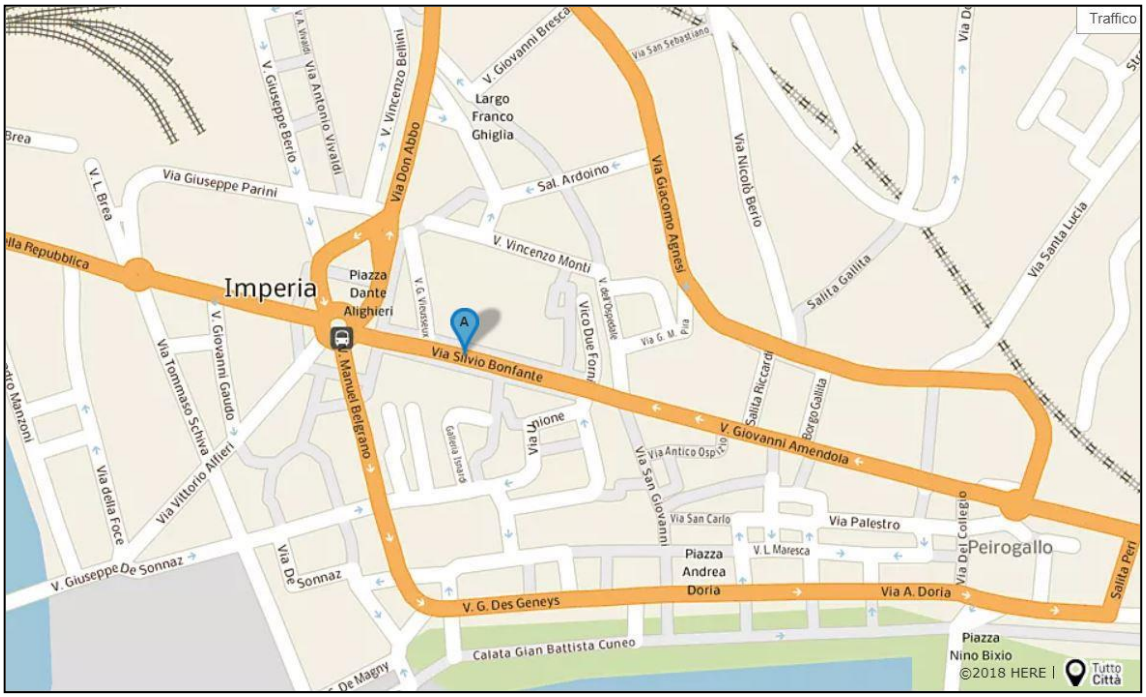
Responsabile d'area: dott.ssa Laura Gengo

Responsabile di Servizio: dott.ssa Sonia Contorbia

Coordinatore educativo: dott.ssa Francesca Pomata

Telefono: 0183 680516/331 623 1142

Posta elettronica: comunita.bonfante@gruppoanteo.it



Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere

La CET Bonfante si sviluppa su un unico piano ed è composta da:

L'appartamento è su un unico piano, misura circa 220 metri quadrati e si compone di ingresso, 3 grandi camere da 2/4 letti ciascuna, una cucina attrezzata, un'ampia sala adibita in parte alla consumazione dei pasti ed in parte a spazio per compiti e laboratori, un ufficio con zona per l'accoglienza dei familiari ed eventualmente per incontri protetti. I servizi igienici sono 3, di cui uno riservato agli operatori.

Compatibilmente con la funzionalità, la sicurezza e le dimensioni degli ambienti, e previo accordo con la Direzione, l'ospite può contribuire all'arredamento della propria stanza con oggetti di sua proprietà, che saranno inventariati all'ingresso in duplice copia (una per l'interessato o un suo familiare e una per la struttura) e restituiti al momento delle dimissioni.

L'ingresso principale è al numero 24 di via Bonfante, sotto i portici.

Dotazioni

La Comunità ha in dotazione:

- per la mobilità: automezzo trasporto persone.

- per il comfort: Smart TV Ultra HD, impianto stereo.

- per la produzione, gestione e archiviazione dati: collegamento Internet FIBRA/ADSL con accesso wireless, personal

computer (accesso con password), stampante, scanner, telefax;

- per la sicurezza e la privacy: lampade di emergenza, estintori, archivi custoditi in ufficio.

Si effettuano manutenzioni periodiche a norma di legge sugli impianti elettrici, termo-sanitari, antincendio.

Domanda di accesso e procedure di accoglienza

Modalità di presa in carico e presentazione della domanda

L'accesso in struttura può avvenire secondo diverse modalità:

- domanda di inserimento da parte del Comune di appartenenza ovvero dall'Ente Gestore delle funzioni socio assistenziali del territorio di competenza;
- domanda di inserimento da parte dell'ASL;

Le fasi di inserimento nella Comunità:

FASE 1 ACCO-GLIENZA	PRIMA LETTURA DEL BISOGNO: 1. Ricezione della **DOMANDA D'INSERIMENTO per mezzo email corredata di**: - relazione sociale - eventuale relazione medica 2. Acquisizione del consenso per il trattamento dei dati sensibili.
FASE 2 VALUTA-ZIONE	1. **Incontro/i con il servizio inviante, eventuali familiari/tutore/amministratore di sostegno**, finalizzato/i ad acquisire informazioni di carattere socio-sanitario ed educativo, in particolare: - condizioni di salute, disabilità e limitazioni della persona, caratteristiche, abitudini, finalizzati ad una prima valutazione della adeguatezza all'inserimento; - storia di vita dell'utente e storia famigliare, eventuali pregressi progetti di sostegno educativo con i relativi esiti e tempistiche; 2. **Acquisizione di documentazione (relazione educativa e clinica) da parte di altri servizi** cui afferisce o ha afferito l'ospite, quali strutture residenziali, centri diurni, altri servizi o progetti. 3. **Incontro di Restituzione** con i Servizi-invianti, i familiari e il tutore/amministratore di sostegno, finalizzato a comunicare l'appropriatezza o meno dell'inserimento.
FASE 3 INSERI-MENTO	1. **Visita in struttura da parte dell'Utente, familiari/tutore/amministratore di Sostegno, referente dell'ente inviante**, finalizzata a: - prendere visione degli spazi comuni e di quelli privati che gli verranno assegnati; - avere un primo contatto con le persone con le quali andrà a convivere e con le quali, eventualmente, condividerà anche gli spazi privati (camera da letto); - conoscere l'organizzazione della struttura (orari, attività), del regolamento interno. 2. **Riunione di Inserimento**, cui partecipano l'Utente, familiari/tutore/amministratore di Sostegno, il referente dell'ente inviante, nel corso della quale: - si definisce la data di ingresso in struttura; - si dà lettura e si sottoscrivono il "Regolamento" della struttura e la liberatoria all'uso dei dati personali (Reg. UE 679/2016-GDPR).

Periodo di osservazione

Il primo periodo di inserimento è essenzialmente dedicato alla osservazione e conoscenza dell'utente. L'attuale modello organizzativo prevede un periodo di osservazione della durata di un mese circa, durante cui l'equipe ha il compito di monitorare attentamente gli interventi e le attività che l'utente svolge, l'adesione agli obiettivi pianificati, i miglioramenti raggiunti, le condizioni di salute e di benessere, quindi in generale monitorando l'andamento del progetto.

È importante nella fase di osservazione focalizzare in particolare le modalità relazionali specifiche dell'utente e le caratteristiche e particolarità della persona, preferenze e abitudini.

Progetto Educativo Individuale (PEI)

Il Progetto Educativo Individuale (PEI) è lo strumento principale di lavoro all'interno della CET.

Permette la definizione di obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell'ospite.

Può coinvolgere tutti gli interlocutori significativi per l'ospite e differenti professionalità dell'ambito sanitario e sociale. Permette di realizzare un percorso educativo 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 e\o il mantenimento 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

Ogni ospite ha il diritto di ricevere visite di parenti e amici, utilizzando prioritariamente gli spazi comuni. Generalmente le visite di famigliari ed amici devono essere preventivamente concordate ed autorizzate dalla Coordinatrice Educativa, in accordo con i Servizi invianti e coerentemente con quanto previsto dal PEI dell'utente.

Rientri a casa e uscite

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici sono consentite coerentemente con il Progetto Educativo Individualizzato di inserimento dell'ospite.

Ogni uscita dell'ospite accompagnato da persone che non siano operatori della Comunità va registrata e controfirmata su apposita documentazione.

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;
- il cambio biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.

L'assistenza diretta all'ospite durante eventuali ricoveri ospedalieri non rientra tra le mansioni degli operatori della CET e non può essere richiesta in alcuna circostanza. Qualora il servizio ne faccia esplicita richiesta o vi sia una necessità specifica, la cooperativa si impegnerà a ricercare operatori idonei per garantire assistenza continuativa (h24) presso la struttura ospedaliera. Tale intervento sarà attivato esclusivamente previo accordo sul rimborso economico delle prestazioni erogate."

Dimissioni

Le dimissioni degli ospiti avvengono in conformità a quanto previsto dal Progetto Educativo Individuale, e secondo i tempi definiti dal Contratto di Inserimento. Comunque, per quanto riguarda la fase di dimissione, è necessaria una valutazione partecipata da parte dei vari ruoli competenti. Le dimissioni in linea di massima possono essere motivate da rientro in famiglia, raggiungimento degli obiettivi prefissati, compimento della maggiore età, passaggio ad altri Servizi/Strutture, incompatibilità con la vita comunitaria.

Conservazione del posto

In caso di rientri temporanei in famiglia o di ricoveri programmati, è garantita la conservazione del posto, nel rispetto delle indicazioni ricevute e salvo eventuali diverse disposizioni da parte dell'ente inviante. Il pagamento della retta sarà dovuto per intero (100%) fino a un massimo di 5 giorni di assenza. Per periodi superiori ai 5 giorni, la retta sarà ridotta del 20%."

Staff operativo

Organigramma funzionale

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

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

- Programma e partecipa a momenti di confronto con gli altri servizi della rete riabilitativa territoriale per la condivisione degli interventi;
- é responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001 e responsabile della gestione dei dati in conformità con la normativa vigente
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione della Comunità;
- svolge funzione di Preposto ai sensi del D.Lgs 81/2008;

COORDINATORE EDUCATIVO

- Mantiene rapporti regolari con gli enti invianti, con i servizi coinvolti nella gestione del caso, con le famiglie degli ospiti e/o con i tutori, con le associazioni di volontariato, con il vicinato, con la rete territoriale e con la Direzione della Cooperativa;
- partecipa alla stesura dei Progetti Educativi Individualizzati ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica degli stessi all'interno dell'équipe di lavoro;
- effettua colloqui di approfondimento e di sostegno con l'ospite e la sua famiglia;

- partecipa alle "riunioni comunitarie mensili" con il gruppo degli ospiti;
- coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (si occupa della gestione del personale, della pianificazione delle riunioni d'equipe, del monitoraggio dei bisogni formativi e della formazione);
- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale e spese degli ospiti;
- realizza interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PEI;
- organizza attività interne od esterne dedicate agli ospiti (gite, cene, feste, ecc.);
- mantiene rapporti costanti con il referente dell'ente inviante, con gli eventuali altri servizi coinvolti nei progetti; con i familiari e/o i tutori;
- programma le verifiche dei progetti individuali attraverso la condivisione con gli altri Servizi coinvolti;
- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli ospiti.

EDUCATORE PROFESSIONALE

- Progetta, realizza e verifica gli interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PEI;
- organizza attività interne od esterne dedicate agli ospiti (gite, cene, feste, uscite a tema, ecc.);
- partecipa alle "riunioni comunitarie mensili" degli ospiti;

- mantiene rapporti costanti con il referente dell'ente inviante, con gli eventuali altri servizi coinvolti nei progetti; con i familiari e/o i tutori;
- programma le verifiche dei progetti individuali attraverso la condivisione con gli altri Servizi coinvolti;
- partecipa alla stesura e aggiornamento dei PEI;
- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli ospiti.

La presenza del personale è determinata dai parametri previsti dalla Legge Regionale 9/2017 e s.m.i. e in raccordo con le indicazioni della Commissione di Vigilanza, per rispondere al meglio alle caratteristiche dell'utenza in carico.

La Comunità dispone di personale specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche. Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti nella bacheca al primo piano della Comunità.

È assicurata la presenza del personale 24 ore su 24, 7 giorni 7.

Le presenze del personale saranno articolate sulla base delle necessità ed esigenze degli ospiti inseriti, e potranno pertanto subire delle modifiche rispetto al presente schema, nel rispetto dei minutaggi di legge.

Le presenze settimanali del personale sono esposte in bacheca e visibili ai minori ospitati e ai loro familiari.

Modello organizzativo e programma delle attività

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso la CET 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 Educativo Individualizzato (PEI) 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 CET hanno lo scopo di aiutare gli ospiti a sviluppare e a mantenere 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'igiene personale e degli spazi.

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 CET 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:

- *cura di base della persona:* cura del corpo, dell'igiene personale, e dell'abbigliamento. Stimolare il mantenimento delle abilità possedute e l'acquisizione di nuove capacità;
- *cura dell'ambiente in cui si vive:* coinvolgere le persone a personalizzare l'ambiente, a tenerlo pulito ed ordinato, valorizzando la capacità di sbrigare piccole mansioni, affidando loro responsabilità e compiti che aiutino a sentirsi utili e "in grado di", promuovendo inoltre la capacità di collaborare con gli altri per il raggiungimento di un fine comune;
- *attività di gruppo educative ed espressive:* finalizzate allo sviluppo delle competenze sociali, come la collaborazione e la comunicazione, all'espressione emotiva, al sostegno educativo ed all'inclusione.
- *attività di partecipazione alla vita sociale:* in base a quanto stabilito nel Progetto Educativo Individuale, si promuove la partecipazione ad attività svolte in collaborazione con associazioni ed enti del territorio.

Nei limiti di quanto esplicitato nel PEI 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.).

Riunione ospiti

Una volta al mese, o con maggiore frequenza se ritenuto necessario, il Coordinatore, affiancato dagli operatori in turno, conduce uno spazio di confronto e di sostegno per gli ospiti della Comunità. La riunione ha come fine quello di coinvolgere gli ospiti nella vita di comunità, favorendo il senso di responsabilità e appartenenza al gruppo, e di riflettere sulle regole e sugli obiettivi. È inoltre uno spazio in cui gli utenti possono esprimere bisogni e sentimenti e collaborare con le figure di riferimento nella programmazione delle future attività. 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.

Organizzazione della giornata

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima familiare che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti, bilanciando l'esigenza della persona di disporre di tempo libero e di attività strutturate.

Le prime ore del mattino sono dedicate al risveglio, alla colazione ed alla cura dell'igiene personale, con orari e ritmi che tengono conto delle eventuali attività programmate e degli impegni giornalieri (scolastici, sanitari, personali). Durante la mattinata tipicamente sono attivi percorsi scolastici e di formazione professionale; in alternativa sono previste attività educative, riabilitative, risocializzanti sulla base del progetto educativo individuale.

Sono garantiti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e gli adempimenti di carattere sanitario.

Prima e dopo il pranzo, gli ospiti si occupano a rotazione della preparazione della tavola e del riordino della sala pranzo e cucina. Dopo i pasti gli ospiti procedono al riordino della Comunità, con il supporto dell'operatore in turno, in un'ottica di vita comunitaria e di aiuto reciproco.

Nel pomeriggio gli operatori si occupano del supporto scolastico, dei colloqui individuali, degli incontri coi familiari, degli accompagnamenti ad eventuali attività (sportive, risocializzanti) od alle visite presso la famiglia (se previste).

Sulla base degli accordi con l'Ente inviante, saranno possibili anche uscite in autonomia.

Anche la sera è un momento "progettato" ma generalmente non strutturato, durante il quale gli ospiti si relazionano, ascoltano musica, guardano programmi televisivi, usano i giochi da tavolo disponibili o partecipano ad attività di animazione.

Sono previste uscite serali, compatibilmente con l'organizzazione e l'interesse degli ospiti.

L'articolazione della giornata non è rigida, ma varia in funzione delle specifiche esigenze degli ospiti.

Servizi Generali

Servizio di ristorazione

I pasti vengono preparati da un'operatrice addetta alla cucina ed alla pulizia seguendo un menù che prevede la scelta di cibi freschi, frutta e verdura di stagione.

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

Il lavaggio della biancheria avviene a cura degli ospiti, col supporto del personale nella misura necessaria.

Servizio di pulizie

L'operatrice addetta alle pulizie è presente 5 giorni settimanali per gli interventi di pulizia e di sanificazione quotidiana degli spazi di vita degli ospiti e degli ambienti comuni. Sono programmati interventi di pulizia a fondo di tutti i locali.

Servizi erogati dalla Comunità

In base alla tipologia di presa in carico, le prestazioni incluse nella retta comprendono gli interventi educativi e assistenziali richiesti dagli Enti committenti, conformemente ai parametri regionali previsti per questa tipologia di struttura.
Sono inclusi:

- interventi assistenziali;
- vitto e alloggio;
- riscaldamento;
- trasporto;
- lavanderia della biancheria piana;
- attività educative e di risocializzazione (incluse attività sportive);
- servizi generali e collettivi.

Servizi a carico dell'ospite

La retta non comprende le spese extra, quali – a titolo esemplificativo –:

- vestiario;
- ausili sanitari e protesi ortopediche;
- servizi estetici;
- prodotti per l'igiene personale non di uso quotidiano;
- farmaci non di uso comune;
- analisi specialistiche.

In caso di ricovero ospedaliero, eventuali prestazioni aggiuntive (assistenza infermieristica o presenza di personale della Comunità) saranno attivate solo previo accordo con l'Ente committente e rimborsate separatamente.

L'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale.

Informazioni relative alla retta

Gli importi delle rette sono sostenuti dagli Enti invianti, ad eccezione dei servizi a pagamento sopra descritti e in base agli accordi tra Ente e Cooperativa.

Relazioni con il Territorio

Servizi pubblici: Enti invianti (Comuni, ASL, Servizi Socio-Assistenziali), Ospedali e Ambulatori specialistici, Medici di Medicina Generale, Forze dell'Ordine.

Associazioni di Volontariato: principali associazioni locali per poter strutturare progetti mirati di collaborazione,

che possano garantire agli ospiti della Comunità la possibilità di vivere il territorio e di coltivare spazi ricreativi e di socializzazione.

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 (legge quadro sul volontariato 266 del 11/08/1991 e successive modifiche).

Progetti di controllo della qualità

La CET 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 CET Bonfante si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e familiari nell'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato e nell'organizzazione della vita comunitaria;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento.

Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

Diritti degli ospiti

La CET Bonfante 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.

Doveri degli ospiti

Ogni ospite è tenuto a:

- rispettare gli altri ospiti con i quali condivide gli spazi rivolgendosi loro in modo corretto ed evitando aggressioni verbali e fisiche;

- rispettare gli operatori rivolgendosi loro in maniera corretta, evitando atteggiamenti aggressivi, verbali e fisici;
- rispettare gli arredi, oggetti e attrezzature presenti;
- partecipare alle attività individuali e di gruppo previste dal Progetto Educativo Individualizzato, interne o esterne alla struttura;
- ove previsto dal Progetto Educativo Individualizzato, avvertire il personale presente quando si allontana dalla struttura, indicando la destinazione e l'ora di rientro;
- rispettare gli orari dei pasti e delle altre attività comunitarie;
- rispettare eventuali diete o particolari regimi alimentari prescritti dal medico curante;
- partecipare alla comune discussione e definizione delle attività della casa durante la riunione periodica;
- partecipare alle attività di riordino e di cura degli ambienti, compatibilmente con quanto previsto dal progetto individuale.
- occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento.

All'interno della struttura è vietato:

- introdurre e/o consumare cibi e bevande senza preventivo accordo con il responsabile di servizio;
- conservare e consumare alimenti e bevande al di fuori della sala da pranzo;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, CD, ecc;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- entrare nelle camere degli altri ospiti;
- fumare;
- introdurre/assumere farmaci non prescritti dal medico;
- introdurre/assumere alcool e/o sostanze stupefacenti;
- attuare comportanti che turbino la sensibilità ed il pudore degli altri ospiti.

Privacy 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 familiari al progetto educativo;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (Regolamento Europeo 679/2016-GDPR);
- 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.

Segnalazioni e Reclami

La CET Bonfante 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 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 e-mail all'indirizzo: *segnalazioni@gruppoanteo.it* ;
- a mezzo posta a Anteo Impresa Cooperativa Sociale- ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI);

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

Comunità Educativa Territoriale Bonfante

via Bonfante 24

18100 Imperia

cellulare: 3316231142

E-mail : comunita.bonfante@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Sonia Contorbia

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail : anteo@gruppoanteo.it

Sito internet: www.anteocoop.it

La Carta dei Servizi viene riemessa ogni anno nel mese di gennaio, a seguito di revisione, a garanzia della validità dei contenuti.


ANTEO
IMPRESA SOCIALE