

Carta dei Servizi 2019

Centro diurno
di Cossato

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



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

Data di emissione Gennaio 2019
Revisione n° 02

La carta dei servizi	6
Presentazione del servizio e mission	6
Presentazione del Centro Diurno e destinatari	6
Mission.....	6
Come raggiungere la struttura.....	7
Organizzazione degli spazi.....	8
Domanda di accesso e accoglienza	9
Iter di inserimento	9
Periodo di osservazione	10
Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP)	10
Staff operativo.....	11
Organigramma Funzionale.....	11
Attività ruoli e funzioni degli operatori	11
Modello organizzativo e programma delle attività	14
Programma delle attività	14
Attività risocializzanti di gruppo	14
Laboratori Prelavorativi	15
Attività Individuali.....	16
Rapporti con le famiglie.....	17
Giornata Tipo	17
Servizi di base garantiti	17
Servizio di accompagnamento.....	17
Servizio alberghiero	18
Costi	18
Relazioni con il Territorio.....	18
Modalità di coinvolgimento dei volontari	20

L'Associazione Diritti e Doveri	20
Progetti di controllo della qualità	20
Obiettivi di miglioramento	21
Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela	22
Diritti degli utenti	22
Doveri degli utenti	22
Privacy e criteri di tutela	23
Segnalazioni e Reclami	24

Gentile Signora ed Egregio Signore,

*Le porgiamo il benvenuto al Centro Diurno di COSSATO
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la “Carta dei Servizi”
ai sensi della DGR del 28/09/2009 n° 63-12253*

L'équipe del Servizio

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo del Centro Diurno che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione, i criteri di tutela e i diritti e doveri degli 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 Centro Diurno.

Presentazione del servizio e mission

Presentazione del Centro Diurno e destinatari

Il Centro Diurno di Cossato è stato avviato nel 2005. È un presidio riabilitativo diurno che fa parte della rete dei servizi attivati dal Dipartimento di Salute Mentale della ASL di Biella. Offre attività riabilitative che permettono la costruzione di percorsi individualizzati volti alla promozione della salute e al reinserimento nel tessuto sociale di appartenenza; è un luogo in cui la persona può creare relazioni orientate al cambiamento.

Lo stile di intervento educativo valorizza la persona e le sue attitudini, nel rispetto dei tempi e delle esigenze di ognuno.

È aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00, il fine settimana con orario flessibile per uscite e gite nel territorio.

Mission

L'offerta del servizio è ispirata al riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di progettare la propria giornata e la propria vi-

ta, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva, di ricevere cure, di lavorare.

La metodologia operativa si fonda principalmente su:

- rispetto e aderenza al contratto stipulato con la persona;
- integrazione con la rete sociale e amicale della persona.

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

Obiettivi fondanti:

- potenziare le autonomie di base, realizzando attività e iniziative per la promozione dei diritti di cittadinanza;
- promuovere la costruzione e la ricostruzione di relazioni e reti amicali, familiari e sociali;
- restituire competenze e contrattualità alla persona sofferente di disturbi mentali mediante il potenziamento delle sue abilità residue;
- ridurre la frequenza e/o l'intensità di comportamenti disfunzionali legati alla patologia psichiatrica.

Come raggiungere la struttura

Il Centro Diurno è ubicato in via Paruzza angolo Via Milano nel quartiere Masseria della città di Cossato, all'interno di una struttura dell'ASL BI, denominata Paruzza 2, che ospita anche il Centro di Salute Mentale. È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e a piedi dal centro.

CON I MEZZI PUBBLICI

Autobus di linea ATAP:

- ✓ Linea 18 da Trivero si può scendere in Via Martiri fermata 1 Di Pietro 2 Assunta 3 Liceo;
- ✓ Linea 19 da Gattinara fermata Liceo;
- ✓ Linea 18 da Biella si può scendere in Via Martiri fermata 1 Di Pietro 2 Assunta 3 Liceo.

Organizzazione degli spazi

Il Centro Diurno è composto da diversi locali:

- un **grande salone** dove si svolgono le attività di accoglienza e le attività di gruppo;
- diversi **laboratori**: cucito, atelier, musicoterapia, yoga;
- tre **uffici**: uno a disposizione del servizio di riabilitazione lavorativa, uno a disposizione dell'area residenziale e domiciliare, un ufficio utilizzato dal personale del Centro Diurno per svolgere i colloqui individuali e le riunioni dell'équipe.

Domanda di accesso e accoglienza

Iter di inserimento

Il Centro Diurno di Cossato si rivolge a persone con disagio psichico in carico al Dipartimento di Salute Mentale inviate su richiesta del medico psichiatra referente.

Lo psichiatra di riferimento:

- prende contatto con la psicologa responsabile del Centro Diurno e con il medico del DSM referente per questo servizio;
- concorda un incontro di presentazione del caso con l'équipe del Centro Diurno per definire gli obiettivi da perseguire. A tale incontro sono invitati a partecipare anche gli operatori di altri servizi di riferimento;
- fissa un primo incontro di conoscenza con l'utente presso il Centro Diurno finalizzato a visitare la sede, condividere il programma di inserimento e concordarne i tempi.

Al momento dell'inserimento:

- viene identificato un operatore di riferimento (tutor) che mantiene i contatti con la famiglia, favorisce le connessioni tra le varie parti della rete socio-sanitaria e si occupa del Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) dell'utente;
- viene presentato ad ogni utente il programma delle attività in corso.

Tempi e modi delle verifiche successive del Progetto, nonché le dimissioni dal Centro Diurno vengono concordati tra l'ospite, l'équipe, il medico inviante ed eventuali altri interlocutori significativi.

Periodo di osservazione

Con l'ingresso dell'ospite inizia un periodo di osservazione, di durata non superiore a 30 giorni, definito periodo di *assessment*, durante il quale si raccolgono gli elementi possibili relativi ad abilità e disabilità, risorse e aree problematiche del paziente.

Al termine di questo periodo viene elaborato il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP), in accordo con l'utente e con il medico psichiatra inviante, dove vengono definiti obiettivi, interventi, tempi e durata dell'inserimento.

Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP)

Il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) è lo strumento principale di lavoro all'interno del Centro Diurno.

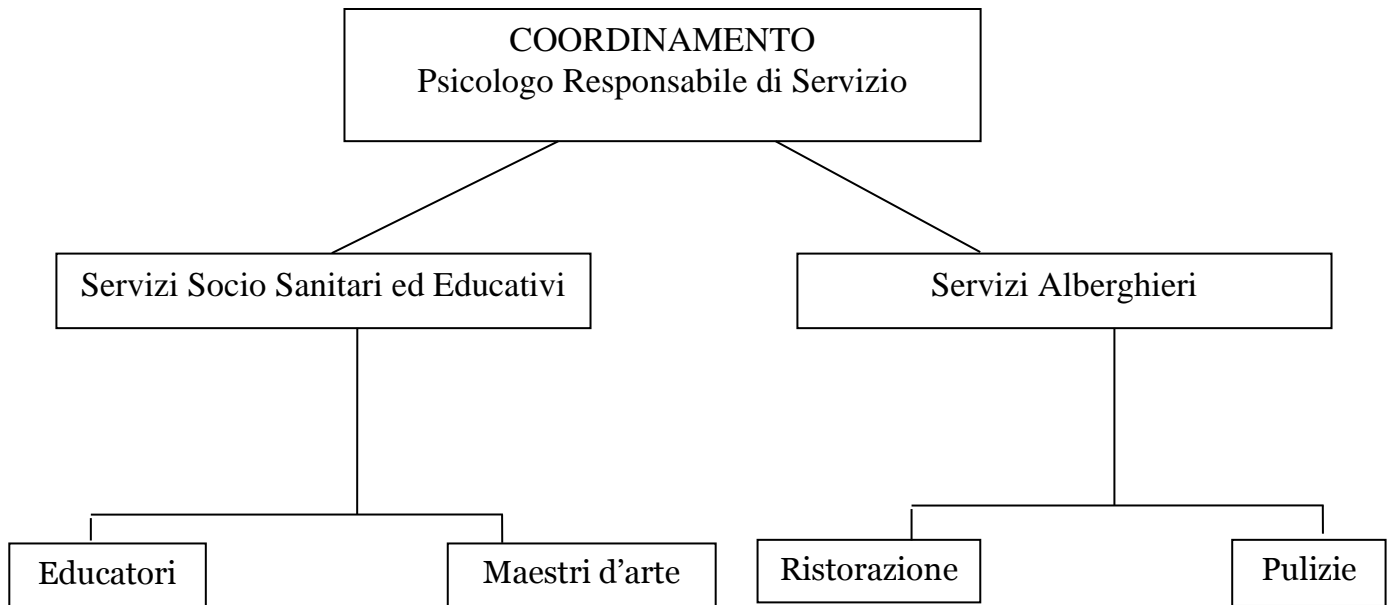
Permette di definire obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell'utente e di realizzare un percorso riabilitativo integrato, capace di valorizzare le risorse personali e la rete sociale della persona.

Le sue caratteristiche principali sono:

- è individuale;
- ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi;
- ha come scopo il potenziamento di abilità relazionali e funzionali;
- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, di norma semestrali ma definibili in base all'andamento del progetto, che permettono di orientare l'intervento in base ai risultati ottenuti e alle eventuali nuove esigenze via via sopraggiunte.

Staff operativo

Organigramma Funzionale



Attività ruoli e funzioni degli operatori

PSICOLOGO RESPONSABILE

- partecipa alla stesura dei PRP ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PRP all'interno dell'équipe di lavoro;
- svolge i colloqui individuali e le riunioni con gli utenti;
- coordina e gestisce l'équipe di lavoro (turni, orari, presenze personale);

- mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute Mentale, con le famiglie degli utenti (informando sull'andamento del progetto e su eventuali variazioni in itinere), con la rete territoriale, con la Direzione della Cooperativa;
- monitora la formazione ricevuta e rileva i bisogni formativi dell'equipe;
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.

COORDINATORE EDUCATIVO

- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale, rendicontazione laboratori incentivati;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione del Centro Diurno;
- svolge funzione di Preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.

EDUCATORE PROFESSIONALE

- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PRP per gli ospiti di cui è tutor;
- programma e conduce le attività riabilitative psicosociali;
- conduce gli interventi educativi individuali e di gruppo;
- mantiene rapporti con i famigliari (attraverso le visite domiciliari e i contatti telefonici), con i Servizi del territorio e con la rete del volontariato.

ASSISTENTE SOCIALE

- effettua l'analisi dei bisogni sociali della persona;
- rileva problemi emergenti legati al contesto socio-economico e alla rete sociale della persona;
- gestisce e coordina attività riabilitative con gli utenti.

MAESTRO D'ARTE

Si tratta di un professionista che, in affiancamento agli educatori, si occupa della programmazione e della realizzazione di attività e laboratori in cui è richiesta una competenza specifica (come teatro, musica, pittura, attività sportive).

I Maestri d'Arte si avvalgono della collaborazione di personale volontario che, in maniera mirata e in base alle specifiche abilità possedute, collabora con gli operatori impegnati nelle attività di riabilitazione psicosociale.

Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale

La **Psicologa Responsabile** è presente per un totale di 30 ore settimanali, di norma dalle 9.00 alle 17.00 dal martedì al venerdì.

Il **Coordinatore educativo** è presente dal lunedì al venerdì con orario dalle 09.00 alle 17.00.

Turni	Operatori	Titolo
9.00-17.00	3	Educatore / Assistente Sociale
10.00-12.00 o 14.00-16.00	1	Maestro d'arte

Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti nella bacheca all'ingresso del Centro Diurno.

Modello organizzativo e programma delle attività

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso il Centro Diurno sono:

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle esigenze degli utenti;
- presenza per ciascun utente di un Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) costantemente aggiornato;
- modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività;
- rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa sull'accreditamento.

Programma delle attività

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

Attività risocializzanti di gruppo

Le attività risocializzanti di gruppo comprendono:

- attività all'interno del Centro Diurno;
- attività strutturate in atelier esterni dislocati nel territorio;
- attività svolte in luoghi di aggregazione presenti sul territorio: palestre, parrocchie, associazioni, luoghi ricreativi, ecc.

Hanno come obiettivo la costruzione e la ricostruzione di relazioni e reti amicali, familiari e sociali, e lo sviluppo di abilità e di competenze sociali.

Esempio di programma delle attività

	10-12	12-13.30	15-17
Lu	Yoga	Pranzo	Musicoterapia
	Orto Solidale		La Capretta
	Comunicazione verbale		UFE
Ma	Angolo del libro	Pranzo	Atelier di cucito
	Orto al metro		Rilassamento
	La Cascina nel bosco		Incontriamoci
Me	Biblioteca	Pranzo	Diritti e Doveri
	Mercato		Attività pratico manuali
	Piscina		
Gi	Yoga	Pranzo	Incontriamoci
	Laboratorio Raggio Verde		Laboratorio Raggio Verde
	Atelier d'arte		La Vigna del Sorriso
Ve	Il Terzo Paradiso	Pranzo	Laboratorio di restauro
	Laboratorio Raggio Verde		Palestra
	Laboratorio atelier		
Do	Socializzazione sul territorio		

Laboratori Prelavorativi

Alcune delle attività sono organizzate in modo da configurarsi come dei laboratori prelaborativi, ovvero la cui partecipazione e produzione è legata ad assegni terapeutici. I laboratori prelaborativi sono più direttamente finalizzati allo

sviluppo di abilità legate al “fare”, ove i partecipanti possono sperimentarsi in un contesto protetto e acquisire i prerequisiti per accedere al mondo del lavoro. Costituiscono un importante area di collegamento tra le attività risocializzanti del Centro Diurno e il Servizio Riabilitazione Lavorativa.

I principali laboratori, gestiti da educatori professionali, sono:

LABORATORIO RAGGIO VERDE: è un laboratorio di cucina esterno al Centro Diurno in un contesto non protetto, attività riservata a persone che già possiedono abilità e possono riprendere gradualmente contatto con una realtà lavorativa.

LABORATORIO DI CUCITO , ATELIER, RESTAURO E OGGETTISTICA: attività pratico-manuale ed espressiva, finalizzata all’ideazione e alla realizzazione di manufatti destinati alla vendita, utilizzando tecniche di “riuso creativo” con prodotti di recupero.

LABORATORI GREEN: questi laboratori hanno come obiettivo l’attivazione di capacità e attitudini connesse alla vicinanza della terra e alla natura attraverso attività di cura del verde e degli animali.

Attività Individuali

Le attività individuali comprendono:

- affiancamento individualizzato su progetti specifici;
- momenti di confronto e verifica con il tutor;
- colloqui di sostegno psicologico;
- contatti con il territorio per favorire la conoscenza e l’utilizzo dei servizi offerti costruendo percorsi individuali in direzione di un’autonoma fruizione (uso dei mezzi pubblici, conoscenza dei luoghi di aggregazione).

Rapporti con le famiglie

Il coinvolgimento dei famigliari degli utenti è previsto nel momento dell'inserimento al centro diurno ed in fase di verifica dei Progetti Riabilitativi Personalizzati.

Il servizio organizza periodicamente incontri di gruppo con le famiglie degli utenti sia come momento di confronto e di scambio sia come condivisione di momenti informali.

Giornata Tipo

Orario	Attività
9.00 – 10.00	accoglienza e arrivo dei partecipanti autonomamente o con il servizio di accompagnamento
10.00 – 12.30	attività riabilitative individuali e di gruppo presso il Centro Diurno oppure presso le sedi sul territorio
12.30 – 14.00	Pranzo
14.00 – 16.00	attività riabilitative individuali e di gruppo presso il Centro Diurno oppure presso le sedi sul territorio
16.00 – 17.00	Rientro a casa autonomamente o con il servizio di accompagnamento

Servizi di base garantiti

I servizi offerti dal Centro Diurno sono:

Assistenza psicologica
Interventi educativi
Servizio di accompagnamento
Servizio alberghiero

Servizio di accompagnamento

Gli utenti possono raggiungere il Centro Diurno autonomamente o usufruendo di un servizio di accompagnamento. Le modalità di trasferimento vengono concordate col medi-

co invariante e possono variare nel tempo secondo gli sviluppi del progetto individuale.

Il Centro Diurno effettua anche appositi interventi di accompagnamento all'autonomia, in cui un operatore affianca l'utente nell'utilizzo dei mezzi pubblici, aiutandolo a rendersi autonomo.

Servizio alberghiero

Il *servizio di ristorazione* è affidato ad una ditta esterna.

I pasti sono cucinati secondo un menu approvato dall'Ufficio di Igiene e Nutrizione dell'ASL che prevede la scelta di cibi freschi, frutta e verdura di stagione. tutti cucinati in modo tale da assicurarne la massima digeribilità. Nel caso in cui l'utente debba seguire **diete specifiche** 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.

Il *servizio di pulizia* è affidato ad una cooperativa sociale che inserisce tra i suoi soci anche pazienti psichiatrici sia in tirocinio lavorativo sia assunti. Gli operatori addetti effettuano interventi quotidiani di pulizia e sanificazione degli spazi.

Costi

Tutti i costi vengono sostenuti dal Dipartimento di Salute Mentale della ASL di Biella.

Relazioni con il Territorio

Il Centro Diurno di Cossato opera come servizio fortemente integrato con il territorio. Ricerca attivamente contatti e collaborazioni non solo con i servizi sanitari e sociali

ma anche con le reti informali della socialità, con il mondo dell'associazionismo e con il privato sociale:

Servizi ed enti pubblici: Dipartimento di Salute Mentale, Servizi Sociali del biellese orientale CISSABO, Consorzi socio assistenziali dei comuni IRIS, Provincia di Biella, Comune di Biella, Comune di Trivero, Comune di Cossato, Comune di Mosso, Comune di Vallanzengo;

Scuole ed Enti di Formazione: Forcoopc.s.s.c. arl –agenzia formativa di Torino ,Università degli studi di Torino Facoltà di Psicologia, Scienze dell'educazione ,CISSABO Consorzio intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali del Biellese Orientale, Istituto Superiore Statale Eugenio Bona;

Associazioni di Volontariato: Associazione Centro Servizi Volontariato (CSV), Associazione Maraja, Caritas, Parrocchia di Santo Stefano, La Rete (Caritas Diocesana), Associazione Ti aiuto Io , Associazione di Volontariato La Speranza ,, Associazione di volontariato Comune di Vallanzengo, Associazione di volontariato Il Delfino ,Associazione di volontariato Underground, Associazione di volontariato AUSER;

Associazioni di famigliari e utenti e nell'ambito della salute mentale: Ass. Per Contare di Più (Biella) Associazione famigliari utenti psichiatrici, Ass. Diritti e Doveri - Associazione utenti psichiatrici, Ass. Emanuele Lomonaco "Far Pensare" Associazione di promozione della salute mentale, Laboratorio Urbano MenteLocale (Torino);

Associazioni e ditte private: Piscina Rivetti di Biella, Piscina Alba Marina di Valdengo, palestra Europa;. Cooperativa Sociale onlus Raggio verde - Commercio equo e solidale Cascina Molino Torrine , Cascina Cottignano;

Altre Associazioni ed enti: Cittàdellarte-Fondazione Pistoletto, Associazione PaceFuturo, Associazione Agricoltura, Associazione Animali solo per Amore,Centro diurno psichiatrico

Santhià, Biblioteca Civica di Cossato, Tavolo per la Salute Mentale, Let Eat Be Il Terzo Paradiso, Rete Ufologica Nazionale, Progetto Co.Re Ospedali Civili Brescia- Associazione il Chiaro del Bosco, Coordinamento nazionale Centri Diurni, ASL VCO Area Riabilitazione psichiatrica e sociale;

Parrocchie: Parrocchia Gesù Nostra Speranza, Parrocchia di S.Maria Assunta, Parrocchia Santo Stefano Biella.

Modalità di coinvolgimento dei volontari

I volontari che operano presso il Centro Diurno aderiscono alle associazioni di volontariato del territorio.

Chi è interessato a fare del volontariato deve rivolgersi direttamente al Centro Diurno, che si occuperà di mettere la persona interessata in contatto con un'associazione.

La Cooperativa ha stipulato con ognuna delle associazioni di volontariato con cui collabora un'apposita convenzione.

L'Associazione Diritti e Doveri

L'associazione degli utenti "Diritti e Doveri" collabora strettamente con il Centro Diurno nella programmazione e nella verifica delle attività svolte dal servizio. Da anni impegnata in campagne contro l'emarginazione e lo stigma legati alla malattia mentale, l'associazione si occupa di valutare la soddisfazione degli utenti rispetto ai Servizi della Salute.

Progetti di controllo della qualità

Il Centro Diurno si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti agli utenti e ai familiari attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La valutazione del servizio viene effettuata utilizzando i seguenti strumenti: schede di rilevazione, incontri di verifi-

ca, supervisioni ed è finalizzata a cogliere il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

Obiettivi di miglioramento

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

- il maggior coinvolgimento possibile di utenti e familiari nell'elaborazione del Progetto Riabilitativo Personalizzato;
- accompagnamento degli utenti alla fruizione autonoma di attività del territorio;
- sviluppo dell'offerta nell'area pre-lavorativa e collaborazioni con associazioni presenti sul territorio biellese;
- sviluppo di progetti con l'associazione dei familiari "Per contare di più" e promozione di attività di volontariato;
- revisione annuale del Regolamento Interno previo confronto e approvazione da parte dei partecipanti;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento.
- attivazione di un comitato interno composto da un rappresentante degli ospiti, uno dei familiari e uno degli operatori, che si ponga come rappresentativo strumento di raccolta e mediazione rispetto alle varie tematiche organizzative e relazionali che possono emergere nella quotidianità.

Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela

Diritti degli utenti

Il Centro Diurno di Cossato si impegna affinché agli utenti vengano riconosciuti i seguenti diritti previsti dalla Costituzione.

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

Doveri degli utenti

Gli utenti che accedono al Centro Diurno si impegnano a:

- partecipare alle attività esterne ed interne al Centro Diurno previste dal Progetto Riabilitativo Personalizzato;
- occuparsi della cura di sé (igiene, abbigliamento), così come proposto dagli operatori;
- rispettare gli altri utenti e gli operatori, rivolgendosi loro in modo corretto ed evitando aggressioni verbali e/o fisiche.

All'interno del Centro Diurno è vietato:

- fumare;
- introdurre bevande alcoliche e/o sostanze stupefacenti;
- danneggiare volontariamente gli arredi o le attrezzature;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone.

Privacy e criteri di tutela

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli utenti si è prevista:

- la partecipazione informata dell'ospite e dei suoi familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PRP;
- 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 finalizzati alla tutela dell'ospite.

Finalità del trattamento dei dati

I dati sono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività terapeutico-riabilitativa socio-assistenziale e sanitaria ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzato alla gestione del progetto riabilitativo individualizzato, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'ospite;
- elaborazione dei dati per la redazione delle scritture contabili obbligatorie, dei documenti fiscali e ammi-

nistrativi riguardanti cessioni di beni, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;

- eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza

Segnalazioni e Reclami

Il Centro Diurno di Cossato garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura
- mediante 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:

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 Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)
- inviando un sms al numero 347 9772091 indicando prima del testo il codice 331

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.

Centro Diurno di Cossato

Via Milano 48

13836 Cossato (BI)

Tel. 015/15159595

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Daniela Destro

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail : anteco@gruppoanteco.it

www.anteocoop.it

La Carta dei servizi viene emessa a Gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione, per la verifica della validità dei contenuti.



ANTEO

Cooperativa Sociale