

# Carta dei Servizi 2019

Gruppo Appartamento  
Vercelli

Anteo Cooperativa Sociale Onlus





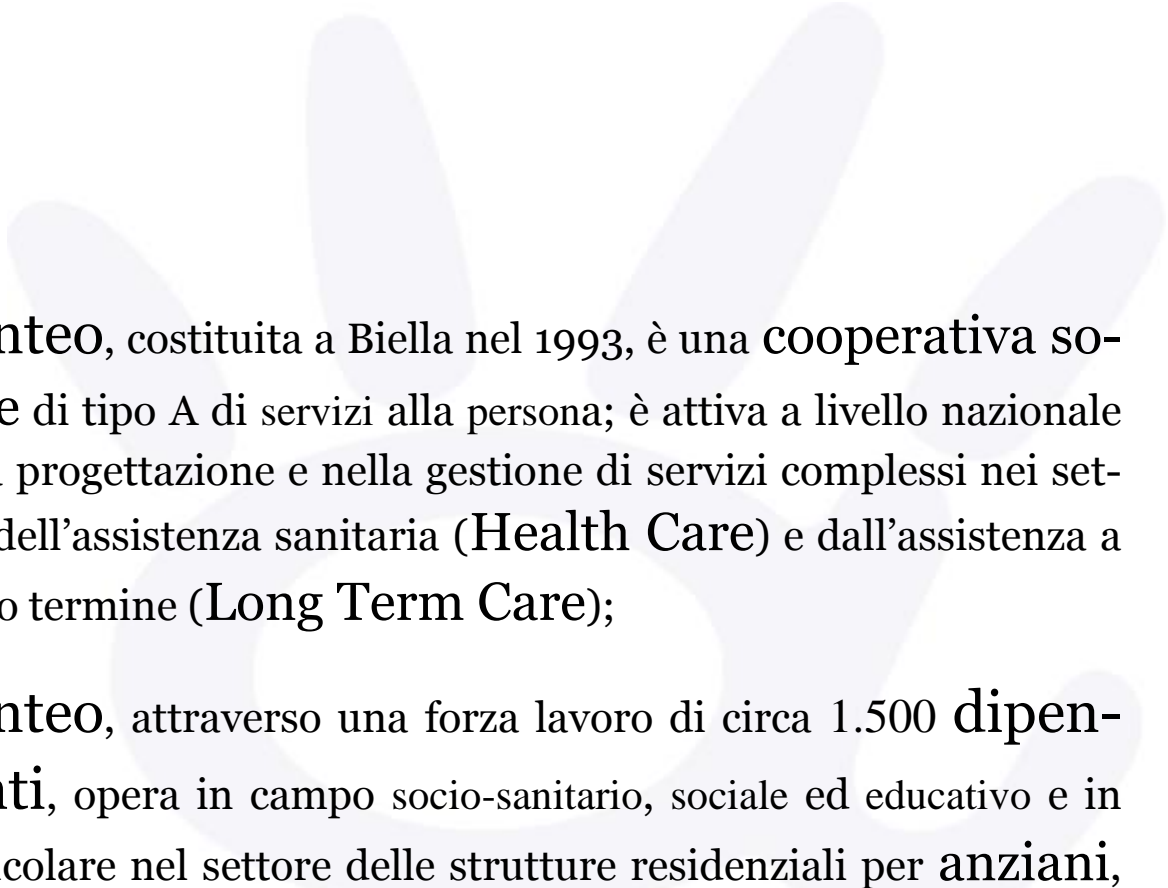
[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)

[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

Facebook Anteocoop Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione Gennaio 2019

Revisione n° 04



**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 circa 1.500 **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;

---

## Sommario

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
Domanda di accesso e procedure di accoglienza .....	10
Iter di inserimento .....	10
Documentazione richiesta per l'ingresso .....	11
Ingresso .....	11
Periodo di osservazione .....	11
Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) .....	12
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
Modello organizzativo e programma delle attività .....	19
Programma delle attività .....	19
Riunione ospiti .....	21
Giornata Tipo .....	22
Servizi offerti .....	23
Interventi educativi .....	23

Interventi di tipo assistenziale .....	23
Informazioni relative alla retta .....	23
Relazioni con il Territorio.....	23
Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	24
Progetti di controllo della qualità.....	24
Obiettivi di miglioramento .....	25
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela.....	25
Diritti degli ospiti .....	25
Doveri degli ospiti .....	26
Privacy e criteri di tutela.....	27
Segnalazioni e Reclami.....	27

***Gentile Signora ed Egregio Signore,***

*Le porghiamo il benvenuto  
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce  
La “Carta dei Servizi”  
del Gruppo Appartamento  
di Vercelli  
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 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*

Avviato nel 2003, il Gruppo Appartamento accoglie persone adulte con patologie psichiatriche inviate dal Dipartimento di Salute mentale della Asl di Vercelli. Realizza percorsi fortemente 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. È rivolto prevalentemente a persone già in possesso di alcune abilità di base che necessitano di incrementare le proprie autonomie residue. 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.

### *Mission*

Il Gruppo Appartamento 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 PRP e del regolamento interno e firmato al momento dell'ingresso e rinegoziato nel corso dell'inserimento secondo una periodicità condivisa;*
- *presa in carica globale della persona al fine di garantire un soddisfacimento dei bisogni assistenziali, riabilitativi e di autonomia;*
- *integrazione con la rete sociale ed amicale della persona;*
- *attivazione di strategie e modalità di 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.*



### *Come raggiungere la struttura*

Il Gruppo Appartamento è situato nel centro di Vercelli ed è raggiungibile con i seguenti percorsi:

- *uscita Vercelli Ovest per chi arriva dall'autostrada A5 Milano – Torino (da Torino), tenere la destra e poi seguire per il centro città;*
- *uscita Vercelli Est per chi proviene dall'autostrada A5 Milano – Torino (da Milano o Novara ), tenere la sinistra e poi seguire per il centro città;*
- *seguire per la stazione dei treni per chi arriva da Biella e poi prendere per il centro città.*

Per tutte le direzioni, una volta arrivati in prossimità della stazione dei treni proseguire per il Duomo e poi: girare a destra e imboccare via Guala Bischeri; svoltare a sinistra in via Galileo Ferraris; girare a destra per via Dante Alighieri; alla prima via sulla sinistra svoltare, siete arrivati in via Fratelli Laviny.

## *Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere*

Il Gruppo Appartamento si sviluppa su due piani ed è composto da:

- *un soggiorno;*
- *una sala da pranzo;*
- *una camera singola e due doppie;*
- *un locale ad uso ufficio;*
- *una cucina;*
- *un locale sgabuzzino;*
- *4 bagni.*

## **Domanda di accesso e procedure di accoglienza**

### *Iter di inserimento*

L'accesso in Gruppo Appartamento avviene su richiesta del Dipartimento di Salute mentale (DSM) in base ad un Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) predisposto e condiviso dagli operatori del Gruppo Appartamento e del Centro di Salute Mentale (CSM) inviante, con l'eventuale partecipazione di altri soggetti (Servizio Sociale, Ser.D.). Il medico inviante del DSM predispose 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'equipe che si occupa della persona. Prima dell'inserimento vero e proprio è prevista una visita di conoscenza dell'utente e dei familiari presso la struttura. Ogni ospite dispone di specifiche figure di riferimento all'interno del Gruppo Appartamento (operatore tutor). Il tutor 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, informando tutta l'équipe dell'andamento del progetto e raccogliendo osservazioni e suggerimenti da tutti i colleghi.

Tempi e modi delle verifiche successive del Progetto, nonché le dimissioni dal Gruppo Appartamento vengono concordati tra l'ospite, la sua famiglia, l'équipe interna e il medico inviante.

### *Documentazione richiesta per l'ingresso*

- *carta di identità, codice fiscale, patente di guida (se presente), tessera sanitaria, 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 Gruppo Appartamento 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 PRP.

### *Periodo di osservazione*

Con l'ingresso dell'ospite nel Gruppo Appartamento inizia un periodo di osservazione, di durata non superiore a 3

mesi, definito periodo di assessment, durante i quali si raccolgono tutti gli elementi possibili relativi ad abilità e disabilità, risorse e aree problematiche del paziente. Al termine del periodo si svolge un incontro di verifica e di condivisione tra i soggetti che hanno sottoscritto il PRP. Nel corso dell'incontro, proprio in relazione alla nuova valutazione, può essere ridefinito il Progetto Riabilitativo Personalizzato e si identificano gli obiettivi da raggiungere con l'inserimento nel Gruppo Appartamento. Tale definizione deve essere condivisa e approvata da tutti.

### *Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP)*

Il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PRP) è lo strumento principale di lavoro all'interno del Gruppo Appartamento. Permette la definizione di obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell'ospite. Coinvolge tutti gli interlocutori significativi per l'ospite (famiglia, tutore, ecc.) 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;*
- *ha come scopo il potenziamento di 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 e comunque in base a quanto concordato nel PRP. 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 i famigliari e/o amici sono definiti secondo quanto previsto dal PRP.

### *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.*

### *Dimissioni*

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

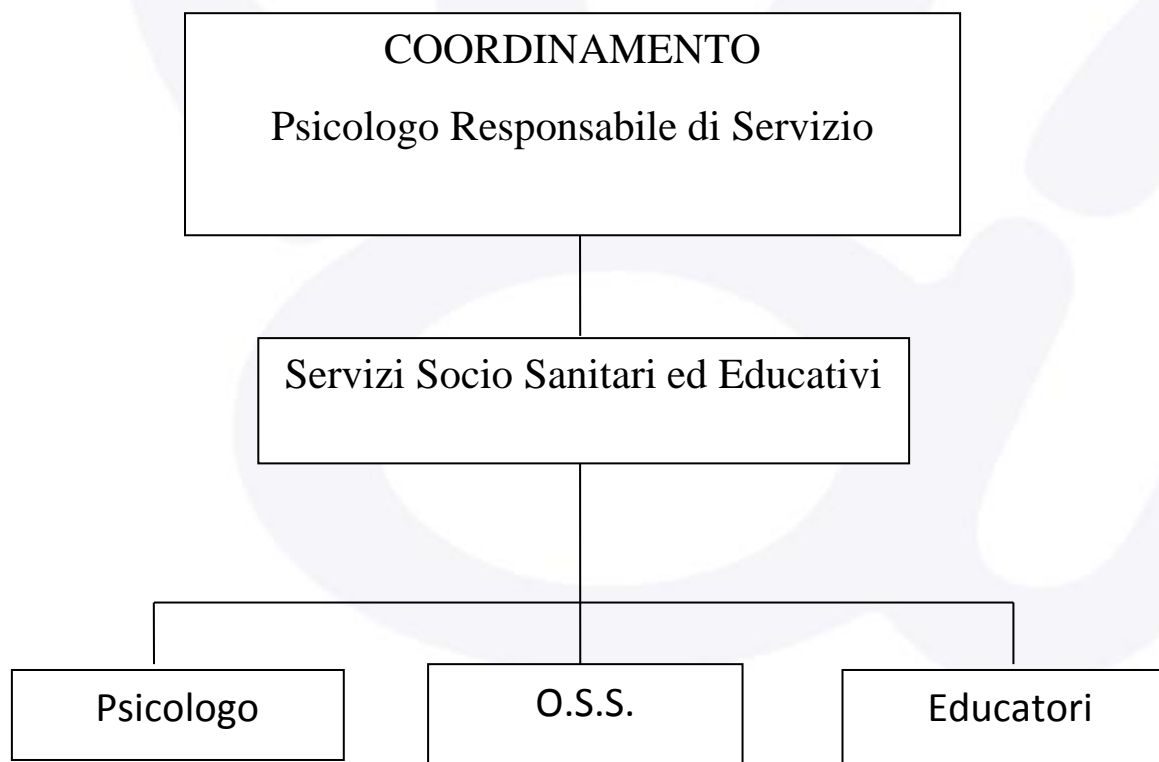
### *Conservazione del posto*

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

## Staff operativo

### *Organigramma funzionale*

Il Gruppo Appartamento offre servizi in regime residenziale per 24 ore giornaliere, per l'intera settimana e per tutto l'anno.



## *Attività ruoli e funzioni degli operatori*

### PSICOLOGO RESPONSABILE

- *partecipa alla stesura dei PRP ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica degli stessi all'interno dell'équipe di lavoro;*
- *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 e con la Direzione della Cooperativa;*
- *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 principali (casa, lavoro, socialità);*
- *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 e spese degli ospiti;*
- *partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;*
- *partecipa alle "riunioni comunitarie settimanali" in cui si affrontano tutti i temi della vita in Comunità;*



- *si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione della Comunità;*
- *svolge funzione di preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti (D.Lgs 81/2008).*

#### EDUCATORE

- *realizza interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PRP;*
- *organizza attività interne od esterne dedicate agli ospiti (gite, cene, feste, uscite a tema, ecc.);*
- *supporta gli ospiti nella promozione delle abilità personali, nell'ampliamento degli spazi di autonomia, nella cura dei rapporti familiari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali positive;*
- *partecipa alle "riunioni comunitarie settimanali" degli ospiti;*
- *partecipa agli incontri con il medico referente del progetto dell'ospite;*
- *mantiene rapporti costanti con il Centro di Salute Mentale, con gli eventuali altri servizi coinvolti nei progetti; con i familiari e/o i tutori/curatori/amministratori di sostegno;*
- *programma le verifiche dei progetti individuali attraverso la condivisione con gli altri Servizi coinvolti;*
- *partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;*
- *partecipa alla stesura e aggiornamento dei PRP 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;*
- *si occupa degli ospiti nella progressiva acquisizione di autonomie in tutti gli aspetti della cura di sé, dall'igiene personale all'abbigliamento, dall'alimentazione alla cura degli spazi di vita;*
- *supporta l'ospite nella gestione delle terapie farmacologiche;*
- *partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PRP per gli ospiti di cui è tutor.*

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

<b>Turni</b>	<b>Operatori</b>	<b>Titolo</b>
Secondo calendario	1	Psicologo Responsabile di Struttura
M (07.00 – 15.00)	1	Educatore/OSS
P (14.00 – 22.00)	1	Educatore/OSS
N (22.00 – 07.00)	1	OSS/ Educatore

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

## **Modello organizzativo e programma delle attività**

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso il gruppo Appartamento 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 Riabilitativo Personalizzato (PRP) 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 del Gruppo Appartamento 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 ed attivo nella gestione comunitaria e nella cura di sé. Per alcuni ospiti

sono previsti impegni più strutturati come ad esempio la frequenza a laboratori esterni, gite programmate, lettura dei giornali, ecc. Riportiamo di seguito l'elenco delle attività che gli ospiti inseriti nel Gruppo Appartamento possono svolgere, sottolineando che tale elenco può essere in ogni momento variato e/o ampliato, a seconda delle capacità degli ospiti e dei differenti livelli di autonomia.

- *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 cucire;*
- *attività di gruppo, ludiche ed espressive: che possono essere svolte sia all'interno del gruppo Appartamento sia all'esterno e che sono finalizzate ad un miglioramento delle capacità relazionali;*
- *attività di partecipazione alla vita comunitaria: rientrano in questa categoria tutte quelle attività che promuovono nell'ospite la capacità di collaborare con gli altri per il raggiungimento di un fine comune o che, più semplicemente, sviluppano la possibilità di condividere spazio e tempo con gli altri ospiti.*
- *attività lavorative: sono volte all'acquisizione di specifiche abilità finalizzate al reinserimento lavorativo degli utenti psichiatrici.*

Nei limiti di quanto esplicitato nel PRP 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 (es.

apparecchiare il tavolo per i pasti, ritirare la biancheria stesa, ecc.).

### *Riunione ospiti*

Una volta a settimana il lunedì alle ore 14:00 l'operatore in turno conduce uno spazio di confronto e sostegno per gli ospiti del gruppo appartamento. La riunione ha come fine organizzativo quello di programmare le attività settimanali 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
7,30 – 8.00	Sveglia: fissata alle 7.30 nei giorno feriali, alle 8.30 il sabato, la domenica e i giorni festivi Igiene personale, colazione e riordino camera
8,00 – 9,00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore Distribuzione sigarette e quota giornaliera in base al progetto individuale
9,00 - 11.30	Secondo la turnazione prevista un'ospite si reca dal giornalaio per l'acquisto di un quotidiano Interventi specifici in base a programmazione: <ul style="list-style-type: none"><li>- cura di sé e della casa</li><li>- acquisti e spese</li><li>- accompagnamenti per visite sanitarie</li><li>- accompagnamento presso ambulatorio del CSM</li></ul> Frequenza attività al Centro Diurno con trasferimento autonomo (a piedi o in autobus) o uscita in autonomia
11,30-14,00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore Pranzo e riordino della sala da pranzo
14,00-18,30	Interventi specifici in base a programmazione: <ul style="list-style-type: none"><li>- cura di sé e cura della casa</li><li>- acquisti e spese</li><li>- accompagnamenti per visite sanitarie</li><li>- accompagnamento presso ambulatorio del CSM</li></ul> Frequenza attività al Centro Diurno con trasferimento autonomo (a piedi o in autobus) o uscita in autonomia
18,30-20,30	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore Preparazione tavoli per la cena, cena e riordino della sala da pranzo
20,30-8,00	Uscite serali (cena, bar, visite ad amici) Preparazione per la notte e riposo.

## *Servizi offerti*

### **SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA:**

#### *Interventi educativi*

#### *Interventi di tipo assistenziale*

### **SERVIZI A CARICO DELL'OSPITE**

L'ospite o i suoi familiari sono tenuti a versare una quota per le spese personali, mediamente pari a 110 euro mensili (caffè, sigarette e altre spese voluttuarie). Tutte le spese vengono rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate all'ospite o al familiare/tutore/curatore/amministratore di sostegno.

#### *Informazioni relative alla retta*

La retta viene corrisposta integralmente dal DSM.

#### *Relazioni con il Territorio*

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

**Privato sociale:** Cooperativa Sociale La Cometa Onlus.

**Associazioni di volontariato:** Diapsi.

### *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 gruppo Appartamento 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*

Il Gruppo Appartamento si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e familiari nell'elaborazione del Progetto Riabilitativo Personalizzato;
- la promozione di attività di volontariato.

### ***Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela***

#### *Diritti degli ospiti*

Il Gruppo Appartamento 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 e assistenza
- diritto di riservatezza
- diritto di prevenzione

## *Doveri 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 farmacologica prescritta dal medico
- rispettare gli altri ospiti che abitano nel Gruppo Appartamento e gli operatori;
- partecipare alla gestione delle attività domestiche del Gruppo Appartamento, con il supporto degli operatori quando necessario;
- rispettare gli arredi, gli oggetti e le attrezzature presenti nel Gruppo Appartamento;
- partecipare alle attività risocializzanti e/o di inserimento lavorativo previste dal Progetto Riabilitativo Personalizzato;
- avvertire il personale presente quando si allontana dal Gruppo Appartamento, indicando l'ora di rientro;
- partecipare alla riunione settimanale della struttura.

All'interno del gruppo Appartamento è vietato:

- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcoliche 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.

### *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 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 coerenti con la normativa prevista dal "Testo Unico sicurezza e salute sul lavoro" D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni.

### *Segnalazioni e Reclami*

Il Gruppo Appartamento 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](mailto: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 326

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.







## Gruppo Appartamento Alta Protezione Vercelli

Via Laviny, 43

13100 Vercelli

Tel. 3481285387

E-Mail: [ga.vercelli@ecosociale.it](mailto:ga.vercelli@ecosociale.it)

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Lucia Carli

## Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Via Felice Piacenza, 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: [anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

[www.anteocoop.it](http://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.*

