

# Carta dei Servizi 2021

Gruppo Appartamento  
alta protezione  
*La Piazza*

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)  
[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)  
Facebook Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione Gennaio 2021  
Revisione n° 6

---

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

Anteo, attraverso una forza lavoro di 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;

---

La carta dei servizi .....	7
Presentazione del servizio e mission .....	7
Presentazione del Servizio e destinatari.....	7
Mission.....	8
Come raggiungere il servizio .....	9
Organizzazione degli spazi.....	10
Domanda di accesso e accoglienza .....	10
Iter di inserimento .....	10
Documentazione richiesta per l'ingresso .....	12
Ingresso.....	13
Periodo di osservazione .....	13
Progetto Educativo Individualizzato (PEI) .....	14
Orari di visita .....	14
Ricoveri ospedalieri .....	14
Dimissioni .....	15
Conservazione del posto .....	15
Staff operativo.....	15
Organigramma Funzionale.....	15
.....	15
.....	15
Attività ruoli e funzioni degli operatori.....	15
Modello organizzativo e programma delle attività .....	18
Programma delle attività .....	18
Relazioni con il Territorio.....	19
Riunioni .....	19
Giornata tipo .....	21

Servizi Offerti .....	22
Servizi di base compresi nella retta .....	22
Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	22
Progetti di controllo della qualità .....	22
Obiettivi di miglioramento .....	23
Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela .....	23
Diritti degli utenti .....	23
Doveri degli utenti .....	24
Segnalazioni e Reclami .....	24

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

*Le porgiamo il benvenuto nel Gruppo Appar-  
tamento*

*ad alta protezione «La Piazza»*

*Il fascicolo che Le presentiamo costituisce  
la “Carta dei Servizi”*

***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 la residenzialità leggera.

## Presentazione del servizio e mission

### *Presentazione del Servizio e destinatari*

Il Gruppo Appartamento è stato avviato nel 2012 per realizzare sul territorio alessandrino gli obiettivi della DGR n° 13/11592 del 15 giugno 2009, “Progetti attuativi Piano Sanitario Nazionale 2006-2008 per l’anno 2008”, in particolare “Interventi di riabilitazione e reinserimento sociale per persone dimesse dall’OPG ed in carico al servizio territoriale”, in attuazione al dispositivo di cui al DPCM 01/04/2008, che prevedeva il superamento degli Ospedali Psichiatrici Giudiziari (OPG). Il DSM di Alessandria, in collaborazione con il DSM di Asti e il DSM di Cuneo hanno presentato alla Regione Piemonte un progetto sperimentale di accoglienza degli ospiti provenienti dall’OPG, finalizzato al loro reintegro nel tessuto sociale del territorio e alla formulazione di un progetto terapeutico-riabilitativo di medio-lungo periodo che preveda interventi socio-sanitari, educativi e assistenziali.

Conclusa la fase del programma di superamento degli OPG il Gruppo Appartamento prosegue ad occuparsi principalmente di pazienti giudiziari valutati socialmente peri-

colosi ai quali è stata applicata la misura di sicurezza della libertà vigilata.

La permanenza nell'appartamento ha la funzione di sostenere ed accompagnare le persone che esprimono un disagio e una sofferenza psichica nella riappropriazione della propria dignità e della propria autonomia. Vengono offerte attività riabilitative volte alla promozione del benessere e della qualità della vita, nonché al sostegno delle abilità sociali e abitative.

Gli ospiti inseriti vengono accompagnati nel percorso di adattamento al nuovo ambiente di vita. Il passaggio al Gruppo Appartamento, soprattutto nel primo periodo di inserimento, comporta infatti una fase di assestamento per l'ospite, legata alla nuova condizione di maggior libertà, che richiede un supporto costante da parte dell'operatore.

### *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 il proprio modo di vivere, 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 il servizio*

Il Gruppo Appartamento è situato nel comune di Frassineto Po in Corso XX Settembre n. 87. È raggiungibile in pochi minuti con l'autobus di linea (Casale-Valenza) della Compagnia Maestri da Casale Monferrato. È situato nella piazza centrale del paese, nelle cui vicinanze si trovano tutti i servizi pubblici (banca, posta, medico di base, farmacia, bar, alimentari, ristorante e pizzeria).

### *Organizzazione degli spazi*

Il Gruppo Appartamento è una casa indipendente, disposta su tre piani, con cortile, terrazzo, garage. Al suo interno si distinguono tre alloggi, di cui due da due posti e uno da quattro. Ciascun alloggio si compone di:

- sala da pranzo;
- cucina;
- due o tre camere da letto;
- bagno;

Nell'alloggio al terzo piano si trova una stanza aggiuntiva destinata al personale.

### Domanda di accesso e accoglienza

#### *Iter di inserimento*

Il passaggio del paziente dal REMS al Gruppo Appartamento ad Alta Protezione "La Piazza" prevede 5 fasi:

#### FASE 0

Il Gruppo di Coordinamento che si occupa dei pazienti autori di reato definisce e valuta i possibili inserimenti presso il Gruppo Appartamento. Partecipano al Gruppo di Coordinamento:

- i Direttori di Dipartimento del DSM ASL Alessandria;
- medici ed operatori del DSM sopradetto;
- Responsabile Sanitario del G.A.;

I criteri necessari per poter essere inseriti nel Gruppo Appartamento sono:

- la conoscenza del paziente da parte del servizio territoriale (DSM);
- l'esistenza di relazioni cliniche del DSM di competenza;
- la possibilità di avere copia della scheda giudiziaria dell'utente;
- la presenza di indicatori di compatibilità con l'inserimento del paziente in un progetto riabilitativo di tipo abitativo in una struttura "leggera", nella quale sono richieste discrete autonomie personali. Sono indicatori positivi a questo riguardo:
  1. un buon compenso clinico;
  2. capacità di analisi, di critica e di giudizio adeguate;
  3. una buona accettazione degli interventi terapeutici, compreso l'intervento farmacologico;
  4. la capacità ordinaria di istituire relazioni basate sul rispetto degli altri;
  5. la capacità di risolvere i conflitti con la negoziazione, ovvero senza ricorrere a modi e/o termini aggressivi.

#### FASE 1

Il medico di riferimento del DSM territoriale:

- comunica al paziente e alla struttura ove il paziente è inserito, la possibilità progettuale di inserimento nel G.A.;
- definisce con la mini équipe del Gruppo Riabilitativo i tempi e le modalità con le quali quest'ultima dovrà effettuare la valutazione del paziente;

Compongono la mini équipe del Gruppo Riabilitativo (GR) il coordinatore del Gruppo Appartamento e il coordinatore del Centro di Attività e Aggregazione Culturale di Casale Monferrato.

#### FASE 2

Viene effettuata una visita dal personale di Struttura durante la quale vengono raccolti i dati necessari all'inserimento:

- scheda di presentazione;
- scheda anamnestica;
- valutazione della storia abitativa dell'utente (VADO).

#### FASE 3

Il medico e la mini équipe riportano al Gruppo di Coordinamento le valutazioni rispetto al paziente.; In questa fase viene esplicitata la reale possibilità dell'inserimento.

#### FASE 4

Quando la valutazione risulta positiva il medico di riferimento del territorio richiede al Magistrato di Sorveglianza il trasferimento del paziente al GAAP "La Piazza".

In alcuni casi si prevede una fase transitoria di inserimento presso una Comunità Terapeutica di tipo A, o un reparto di SPDC, prima dell'inserimento presso il Gruppo Appartamento.

#### *Documentazione richiesta per l'ingresso*

- carta d'identità, codice fiscale, patente di guida (se presente), tesserino sanitario, eventuale certificato di esenzione ticket, eventuale attestato di invalidità civile; nomina dell'eventuale tutore / curatore / amministratore di sostegno;

- documentazione giudiziaria prevista dal progetto;
- relazione dello psichiatra inviante.

All'ingresso per ogni ospite viene aperta una cartella personale, dove vengono registrati i dati personali, il programma individuale, l'andamento e le variazioni del programma, gli interventi effettuati e altre notizie significative.

### *Ingresso*

La fase di ingresso è preceduta, quando le condizioni lo rendono possibile, da una o più visite all'appartamento da parte del futuro ospite. In questa occasione si presenta il regolamento interno dell'appartamento e si illustrano le attività quotidiane. Successivamente, all'ingresso, l'ospite prende visione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e firma il Contratto di Inserimento (unitamente al medico referente e del Responsabile del Servizio) e il Regolamento interno.

### *Periodo di osservazione*

Nei primi tre mesi di permanenza il personale si impegna ad effettuare una valutazione delle risorse e delle disabilità dell'ospite e degli ambiti su cui focalizzare l'intervento.

Al termine di tale periodo di osservazione si svolge un incontro di verifica e restituzione tra i soggetti che hanno sottoscritto il PEI, che può essere ridefinito e possono essere fissati nuovi obiettivi da raggiungere attraverso la permanenza in appartamento.

### *Progetto Educativo Individualizzato (PEI)*

Attraverso il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) si definiscono gli obiettivi raggiungibili e la valutazione dei bisogni dell'ospite. Il PEI 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;
- 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.

### *Orari di visita*

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire, previo accordo con gli operatori della struttura, durante tutta la giornata.

### *Ricoveri ospedalieri*

In caso di ricovero ospedaliero, in assenza di familiari 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*

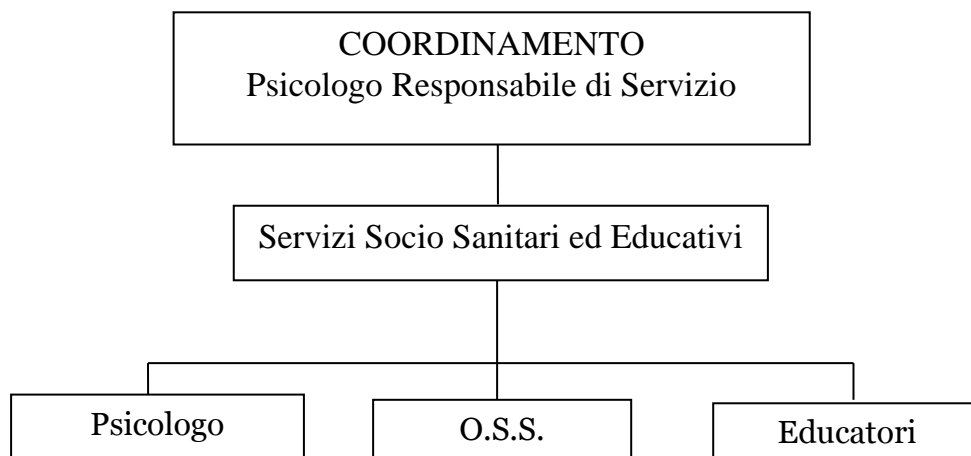
Le dimissioni degli ospiti avvengono in conformità a quanto previsto dal Progetto Educativo Individualizzato (PEI), concordato con il Magistrato di Sorveglianza di competenza e con i medici di riferimento.

### *Conservazione del posto*

In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto salvo disposizioni diverse.

## **Staff operativo**

### *Organigramma Funzionale*



### *Attività ruoli e funzioni degli operatori*

#### PSICOLOGO RESPONSABILE

- partecipa alla stesura dei PEI ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PEI 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'équipe;
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.

#### COORDINATORE EDUCATIVO

- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni e dei cambi turni, adempimenti di fine mese per la rendicontazione, gestione della cassa economale e organizzazione settimanale degli interventi individuali;
- mantiene rapporti costanti con lo psicologo responsabile;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione.

#### EDUCATORE PROFESSIONALE

- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PEI per gli ospiti di cui è tutor;
- conduce le attività riabilitative psico-sociali, gli interventi educativi individuali e di gruppo;
- supporta l'ospite nella gestione (verifica) delle terapie farmacologiche;



- mantiene contatti con i famigliari, con i Servizi del territorio e la rete del volontariato.

#### OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)

- supporta l'ospite nella gestione della casa e nella cura di sé;
- accompagna l'ospite negli acquisti;
- supporta l'ospite nella gestione (verifica) delle terapie farmacologiche;
- accompagna l'ospite nel disbrigo delle varie pratiche burocratiche (invalidità, banca, ecc.);
- accompagna e supporta l'ospite nelle visite mediche specialistiche.

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

Nel Gruppo Appartamento si prevede una presenza dell'operatore nell'arco delle 24 ore per tutti i giorni dell'anno.

È prevista una compresenza di due operatori per due giorni alla settimana dalle 9.00 alle 17.00.

Turni	Operatori	N giorni a settimana	Titolo
Secondo calendario	1	3	Psicologo Responsabile di Struttura
M (07.00-15.00)	1	7	Educatore/OSS
M1 (9.00-17.00)	1	2	Educatore/OSS
P (14.00-22.00)	1	7	Educatore/OSS
N (22.00-07.00)	1	7	OSS/Educatore

## Modello organizzativo e programma delle attività

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso il Gruppo Appartamento sono:

- modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività.

### *Programma delle attività*

Gli interventi riabilitativi programmati sono *di gruppo o individuali* e possono svolgersi sia all'interno della struttura sia sul territorio.

#### ATTIVITÀ INDIVIDUALI

#### AREE DI INTERVENTO

##### AREA ASSISTENZIALE:

- gestione del denaro;
- gestione della casa;
- cura di sé (igiene, alimentazione, abbigliamento);
- aspetti sanitari (farmaci, visite).

##### AREA EMOTIVO - RELAZIONALE:

- supporto all'ospite nell'elaborazione di corrette e adeguate modalità di espressione delle proprie emozioni o richieste di aiuto;
- supporto nella gestione dei rapporti interpersonali;
- socializzazione (favorire un buon inserimento nel territorio, supporto nella ricerca autonoma di risorse per il tempo libero);

##### RAPPORTI CON LE FAMIGLIE:

- mediazione in caso di situazioni conflittuali, incentivazione dei rapporti;

- informazioni rispetto alla disponibilità di servizi sul territorio e modalità per accedervi;
- confronto costante con i famigliari sull'andamento del progetto e coinvolgimento all'interno del progetto stesso in specifiche attività.

Supporto ai progetti di inserimento lavorativo: in collaborazione con il Centro di Attività e Aggregazione Culturale di Casale Monferrato sono attivati tirocini formativi presso Cooperative locali di tipo B ed eventuali aziende disponibili.

### *Relazioni con il Territorio*

- Servizi ed enti pubblici: Uffici di Sorveglianza, Ufficio di Esecuzione Penale Esterna, Forze dell'ordine, Dipartimento di Salute mentale, Servizi Sociali, Medici di Medicina Generale, Ser.T; Comune di Frassineto; Centro di Attività e Aggregazione Culturale di Casale Monferrato, Centro per l'impiego;
- Privato sociale: Cooperativa Sociale "Nuovi Giunti" e Società Cooperativa Agricola Onlus "La Meridiana";
- Associazioni di Volontariato: Associazione dei famigliari.

### *Riunioni*

#### Riunione clinica

Il Gruppo di lavoro, insieme al medico del DSM referente per il Servizio e all'infermiere referente si riunisce una volta a settimana per approfondire temi legati alle dinamiche relazionali che si instaurano tra gli utenti e per individuare adeguate strategie di intervento.

### Riunione organizzativa

Il Gruppo di lavoro si riunisce settimanalmente con il Responsabile del Servizio per definire l'assetto organizzativo del servizio. In tale riunione possono essere anche affrontate eventuali problematiche legate alla gestione degli ospiti.

### Assemblea ospiti

Una volta alla settimana lo psicologo, affiancato dall'operatore in turno, conduce uno spazio di confronto e sostegno offerto agli ospiti del Gruppo Appartamento. Spesso la riunione è lo strumento principe per trovare risposte adeguate a momenti di alta conflittualità interna, per comprendere dinamiche relazionali che si sono sviluppate con gli altri ospiti e/o con persone esterne alla struttura.

La modalità di conduzione della riunione è quella del gruppo di auto-mutuo-aiuto, ove vengono valorizzate le risorse di tutti i partecipanti e viene favorita l'appropriazione di capacità di trovare soluzioni proprie attraverso la condivisione di vissuti, difficoltà, situazioni critiche, singole esigenze.

*Giornata tipo*

<b>Orario</b>	<b>Attività</b>
Entro le ore 8,00	Sveglia in autonomia, igiene e colazione.
8,00 - 9,00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore; Prelievo di denaro concordato;
9,00 - 12,00	Interventi domiciliari specifici in base alla programmazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cura della casa;</li> <li>- acquisti e spese;</li> <li>- accompagnamenti per visite sanitarie anche presso il presidio ospedaliero;</li> <li>- accompagnamento presso ambulatorio del CSM.</li> </ul> Frequenza delle attività al Centro di Attività e Aggregazione Culturale di Casale Monferrato con trasferimento autonomo (in autobus) o accompagnato; Svolgimento delle attività lavorative ( tirocini).
12,00 - 14,00	Assunzione della terapia farmacologica in presenza dell'operatore; Pranzo, con eventuale supporto dell'operatore in base al progetto individuale.
14,00 - 18,30	Interventi domiciliari specifici in base alla programmazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cura della casa;</li> <li>- acquisti e spese;</li> <li>- accompagnamenti per visite sanitarie anche presso il presidio ospedaliero;</li> <li>- accompagnamento presso ambulatorio del CSM.</li> </ul> Frequenza delle attività al Centro di Attività e Aggregazione Culturale di Casale Monferrato con trasferimento autonomo (in autobus) o accompagnato; Svolgimento delle attività lavorative ( tirocini); Firma settimanale presso le Autorità di competenza.
18,30 - 20,30	Assunzione della terapia farmacologica in presenza dell'operatore; Cena, con eventuale supporto dell'operatore in base al progetto individuale; Colloqui individuali con l'operatore presente (di norma un educatore).
20,30 - 8,00	Organizzazione di uscite di gruppo in occasione di eventi ludici; Preparazione autonoma per la notte e riposo. Assistenza notturna ove prevista.

## *Servizi Offerti*

### *SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA*

Assistenza psicologica

Interventi educativi

Interventi di tipo assistenziale

### *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*

La Cooperativa Anteo, tramite il proprio personale che opera nel Gruppo Appartamento, si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti agli utenti e ai familiari e/o tutori e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La valutazione del servizio viene effettuata utilizzando strumenti quali schede di rilevazione, incontri di verifica, supervisione, ecc. 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 utenti e familiari nell'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI);
- l'accompagnamento e il supporto nelle diverse fasi di progettualità osservando le disposizioni giudiziarie individuali degli utenti;
- la 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.

### Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela

#### *Diritti degli utenti*

La Cooperativa Anteo, tramite il proprio personale che opera nei Gruppi Appartamento, si impegna affinché agli utenti vengano riconosciuti i seguenti diritti previsti dalla Costituzione.

- 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

- diritto di riservatezza
- diritto di prevenzione

### *Doveri degli utenti*

Gli utenti si impegnano a:

- partecipare alle attività, esterne ed interne previste dal Progetto Educativo Individualizzato;
- occuparsi della cura di sé (igiene, abbigliamento) e della casa;
- rispettare gli altri utenti e gli operatori, rivolgendosi loro in modo corretto ed evitando aggressioni verbali e/o fisiche.
- Privacy e criteri di tutela

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

- la partecipazione informata dell'ospite e dei familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PEI;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzata alla tutela dell'ospite.

### *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 311

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 “La Piazza”**

Corso XX Settembre 87

15040 Frassineto Po

Tel. e Fax 0142 482629

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

Responsabile del Servizio: Pamela Cinti

**Anteo Cooperativa Sociale Onlus**

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail : [anteco@gruppoanteco.it](mailto:anteco@gruppoanteco.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.*



**ANTEO**

**Cooperativa Sociale**