Carta dei Servizi 2026

Centro Diurno di Cossato

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione: gennaio 2026
Revisione n. 06

Presentazione del servizio e mission 7
Presentazione del Centro Diurno e destinatari 7
Mission 8
Come raggiungere la struttura..... 9
Organizzazione degli spazi.....10
Domanda di accesso e accoglienza 11
Iter di inserimento 11
Periodo di osservazione 12
Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato/PTRP 12
Staff operativo..... 13
Organigramma Funzionale.....13
Attività ruoli e funzioni degli operatori.....13
Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale 15
Modello organizzativo e programma delle attività 15
Programma delle attività 16
Attività risocializzanti di gruppo 16
Laboratori Prelavorativi 18
Attività Individuali.....19
Rapporti con le famiglie.....19
Giornata Tipo 20
Servizi di base garantiti 20
Servizio di accompagnamento..... 20
Servizio alberghiero 21

Costi 21
Relazioni con il Territorio 21
Modalità di coinvolgimento dei volontari 22
L'Associazione Diritti e Doveri 23
Progetti di controllo della qualità 23
Obiettivi di miglioramento 23
Diritti e doveri degli utenti, criteri di tutela 24
Diritti degli utenti 24
Doveri degli utenti 25
Privacy e criteri di tutela 25
Segnalazioni e Reclami 26

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 famigliari 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 di partecipare secondo possibilità di ciascuno 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.

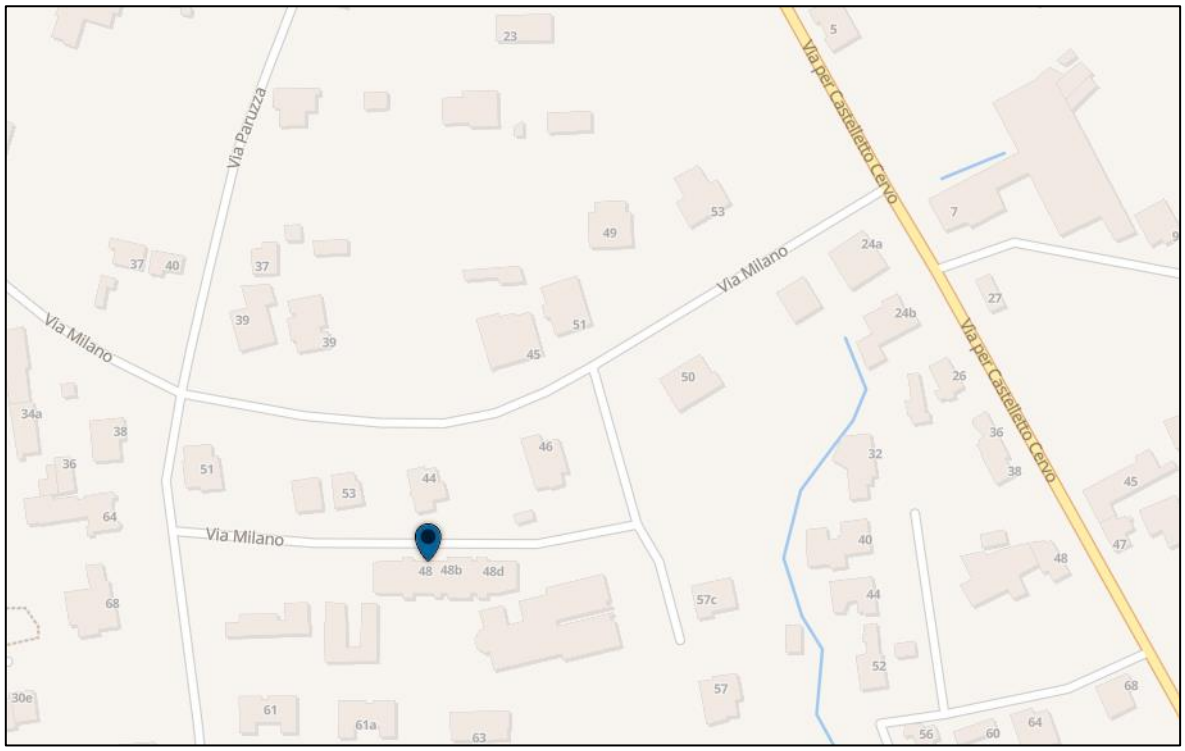
L'obiettivo fondamentale è di offrire un luogo e un tempo nei quali le persone possano esercitare la propria socialità e riscoprirne il piacere, ~~oppure~~ esprimere ad altri il proprio disagio e difficoltà.

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 Milano 48 angolo Via Paruzza, 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 300: da Valdilana si può scendere in Via Martiri della Libertà Di Pietro - fermata 1; Assunta - fermata 2;
- Linea 400: da Gattinara fermata Liceo;
- Linea 300: da Biella si può scendere in Via Martiri della Libertà Di Pietro - fermata 1, Assunta - fermata 2; Liceo fermata - 3.

Organizzazione degli spazi

Il Centro Diurno è composto da diversi locali:

- un **grande salone** dove avviene l'accoglienza e si svolgono alcune delle attività di gruppo;
- diversi ambienti adatti ad accogliere i **laboratori** e le attività proposte;
- tre **uffici**: uno utilizzato dal personale del Centro Diurno per svolgere i colloqui individuali e le riunioni dell'équipe; uno a disposizione del servizio di riabilitazione lavorativa e uno per l'area residenziale e domiciliare.






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;
- provvede a compilare ed inviare al Centro Diurno il PTI.

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 Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) 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 le informazioni relative ad abilità e criticità, risorse e aree problematiche del paziente.

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

Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato/PTRP

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

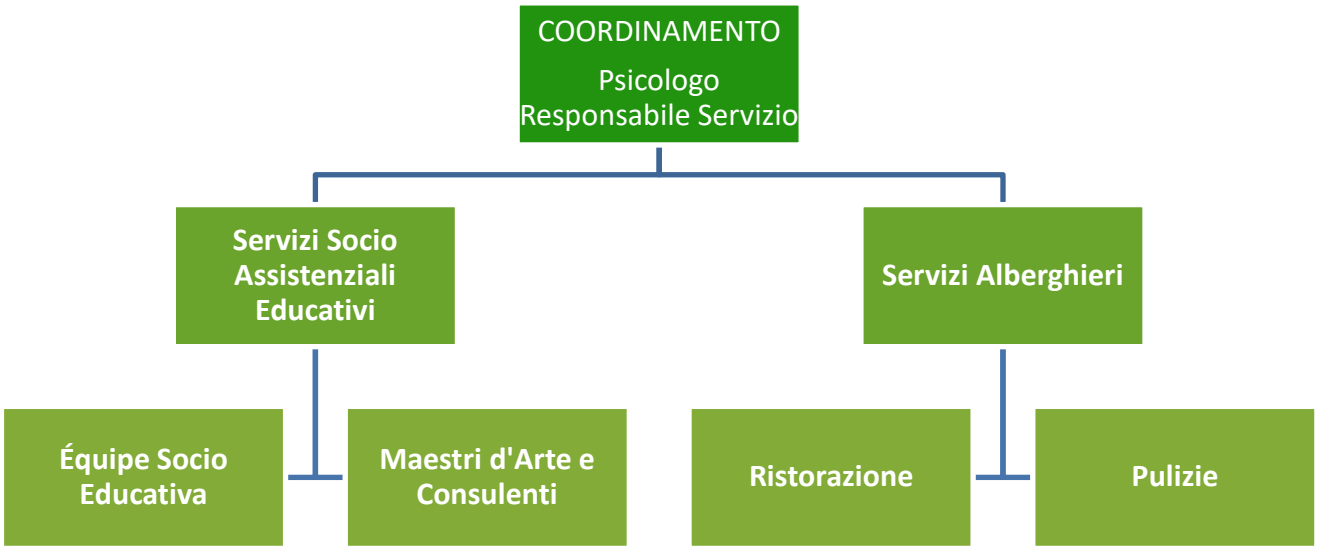
Permette di definire obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell'utente e di realizzare un percorso riabilitativo integrato, capace di valorizzare le risorse personali e la rete sociale della persona.

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, solitamente 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 PTRP ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica degli stessi 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;

- partecipa alle riunioni d'équipe e clinica;
- 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/ASSISTENTE SOCIALE

- Partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PTRP per gli utenti di cui è tutor;
- progetta, programma e conduce le attività riabilitative psico-sociali;
- 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;
- mantiene contatti con il Centro di Salute Mentale per gli utenti di cui è tutor;
- partecipa alle riunioni d'équipe e clinica.

MAESTRI D'ARTE E CONSULENTI

Si tratta di professionisti che, in affiancamento agli educatori, si occupano della programmazione e della realizzazione

di attività e laboratori in cui è richiesta una competenza specifica (come teatro, musica, pittura, attività sportive).

I consulenti/maestri d'arte collaborano, in maniera mirata e in base alle loro specifiche abilità possedute, 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 lunedì al giovedì.

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 Professionale/ Assistente sociale
10.00-12.00 o 14.00-16.00	1	Maestro d'arte/ Consulente

Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti nella bacheca dell'ufficio 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 Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) costantemente aggiornato;
- modalità di lavoro in équipe multi-professionale;
- 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 che sul territorio, anche al di fuori dell'orario di apertura del Centro Diurno (uscite in orario serale, soggiorni vacanza, festivi ecc).

Attività risocializzanti di gruppo

Le attività risocializzanti di gruppo comprendono:

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

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

Esempio di programma delle attività

Giorno	10-12	12-13.30	14-16.30
Lun	Decor-azioni	Pranzo	Collage di scritture
	Il Chioso		La fattoria
			Anima(in)azione (CdR)
			Movimento leggero
Mar	Matiti-amo	Pranzo	Diamond Painting Bailando
	Intrecci in musica		
	Creativa		Laboratorio Giovani
Mer	Outfit and more	Pranzo	Giochi e tornei
	Bi-Good		Anima(in)azione (CD)
			Archivio
Gio	Hand Made	Pranzo	Quilling
	Orti Solidali		La montagna come scoperta (1 volta al mese)
	Orienteering		La Vigna del Sorriso
			Club del lettore
Ven	Libera-mente	Pranzo	Movie
	Nordic Walking		Melandia
Sab/ Dom	Socializzazione sul-territorio		

Laboratori Prelavorativi

Alcune delle attività sono organizzate in modo da configurarsi come dei laboratori prelavorativi, ovvero la cui partecipazione e produzione è legata ad assegni terapeutici. I laboratori prelavorativi sono finalizzati allo sviluppo di abilità legate al "fare", ove i partecipanti possono sperimentarsi in un contesto protetto e conseguire i prerequisiti per accedere al mondo del lavoro. Costituiscono un'importante area di collegamento tra le attività risocializzanti del Centro Diurno e il Servizio di Riabilitazione Lavorativa.

I principali laboratori, gestiti da educatori professionali, sono:

CONFEZIONI-AMO: Il laboratorio propone semplici lavori manuali conto terzi: realizzazione di campionari di filati, etichettatura di gomitoli, pulitura coni, confezionamento di articoli vari. E' adatto per il recupero della manualità e permette di riconoscere nell'immediato le proprie competenze, favorendo inoltre un momento di collaborazione e di interazione.

HAND MADE: l'obiettivo del laboratorio è promuovere la cultura del riuso creativo, realizzando oggetti a partire da materiali di scarto. Il riciclo creativo può regalare molte idee per dare vita a nuovi oggetti e accessori, recuperando ciò che spesso viene gettato.

LABORATORI GREEN: questi laboratori, tutti esterni al Centro Diurno, 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.

I laboratori attualmente attivi sono:

- "Orti solidali" a Cossato;
- "Il Meleto" presso la società agricola Cascina Imperolo di Gifflenga;
- "La Fattoria" presso un'azienda agricola di Masserano;
- "Il Chioso" presso la Società Semplice Agricola S.S.A. di Vigliano B.se (BI);
- Bi-Good a Magnonevolo;
- "La Vigna del sorriso" presso una vigna a Candelo messa a disposizione dall'Associazione "Ti aiuto io ONLUS".

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 ecc).

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 Terapeutici Riabilitativi Personalizzati.

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

Giornata Tipo

Orario	Attività
9.00 – 10.00	Accoglienza e arrivo dei partecipanti autonomamente o con il servizio di accompagnamento (associazioni di volontariato del territorio)
10.00 – 12.00	Attività riabilitative presso il Centro Diurno oppure sul territorio
12.00 – 13.30	Pranzo e Riassetto Momento libero (relax, giochi ecc.)
14.00 – 16.30	Attività riabilitative presso il Centro Diurno oppure sul territorio
16.30 – 17.00	Rientro a casa autonomamente o con il servizio di accompagnamento (associazioni di volontariato del territorio)

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 medico inviante e possono variare nel tempo secondo gli sviluppi del progetto individuale.

Il Centro Diurno effettua anche appositi interventi di accompagnamento all'autonomia nell'utilizzo dei mezzi pubblici.

Servizio alberghiero

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

I pasti sono cucinati secondo un menù approvato dall'Ufficio di Igiene e Nutrizione dell'ASL che prevede la scelta di cibi freschi, frutta e verdura di stagione. Nel caso in cui l'utente debba seguire **diete specifiche** 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 *servizio di pulizia* è affidato ad una cooperativa sociale che inserisce tra i suoi soci anche pazienti psichiatrici in tirocinio lavorativo o 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, CISSABO Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali del Biellese Orientale, IRIS Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali, Provincia di Biella, Comune di Biella, Comune di Valdilana, Comune di Cossato;

Scuole ed Enti di Formazione: Forcoop C.s.s.c.s.i.s. - Agenzia formativa, Università degli Studi di Torino Facoltà di Psi-

cologia, Scienze dell'Educazione, Università degli studi Guglielmo Marconi. Università Telematica E-Campus, Istituto Superiore Statale Eugenio Bona; Istituto di Istruzione Superiore del Cossatese e Valle Strona per lo svolgimento di esperienze di PCTO.

Associazioni di Volontariato: Centro Territoriale Volontariato (CTV), Caritas, Parrocchia di Santo Stefano, La Rete (Caritas Diocesana), Associazione Ti aiuto Io, Associazione di Volontariato La Speranza, Associazione di Volontariato Il Delfino, Associazione di Volontariato Underground, Associazione di Volontariato AUSER Valdilana e Cossato;

Associazioni di famigliari e utenti nell'ambito della salute mentale: Per Contare di Più ODV- Associazione biellese famigliari di malati psichiatrici, Associazione di Volontariato Diritti &Doveri - utenti psichiatrici, Associazione Emanuele Lomonaco "Far Pensare" ONLUS;

Associazioni e ditte private: Piscina Alba Marina di Valdengo, Raggio Verde Cooperativa Sociale Onlus, Cascina Cottignano; Cascina Imperolo Società Agricola SS, "Il Chioso" Società Semplice Agricola S.S.A.;

Altre Associazioni ed enti: Cittadellarte-Fondazione Pistoletto, Associazione Animali solo per Amore, Biblioteca Civica di Cossato, Tavolo per la promozione della Salute Mentale Biella, LetEat Be – Terre AbbanDonate, Associazione Il Chiaro del Bosco, Coordinamento nazionale Centri Diurni;

Parrocchie: Parrocchia di Gesù Nostra Speranza Cossato, Parrocchia di S. Maria Assunta Cossato.

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 & Doveri" collabora strettamene 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, somministrati a cadenza annuale o qualora si ravvisi la necessità e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La valutazione del Servizio viene effettuata utilizzando i seguenti strumenti: 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 Centro Diurno si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- un maggior coinvolgimento di utenti e famigliari nell'elaborazione del Progetto Terapeutico 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 famigliari "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.

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 Terapeutico Riabilitativo Personalizzato;
- occuparsi della cura di sé (igiene, abbigliamento), presentandosi in modo adeguato al contesto;
- 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 famigliari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PTRP;
- 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 amministrativi 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 utenti 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:

<u>Segnalazione alla struttura:</u>

- 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:

È 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
Cell. 348.0124319
Responsabile del Servizio: Dott.ssa Lucia Carli

Anteo Impresa Cooperativa Sociale
via Felice Piacenza 11
13900 Biella
Tel. 015.813401
Fax 015.8134090
E-Mail : anteo@gruppoanteo.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

IMPRESA SOCIALE