# Carta dei Servizi 2026

## Gruppi Appartamento

# Casa del Sole

## Domodossola

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

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

Data di emissione: gennaio 2026
Revisione n. 09

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 oltre 2.300 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a persone con disabilità, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici;

La carta dei servizi .....7
Presentazione del Servizio .....7
Presentazione della struttura e destinatari .....7
Mission .....7
Come raggiungere la struttura..... 8
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere ....10
Domanda di accesso e procedure di accoglienza..... 11
Iter di inserimento ..... 11
Documentazione richiesta per l'ingresso ..... 11
Ingresso .....12
Periodo di osservazione .....13
Progetto Individualizzato (PI) .....13
Orari di visita .....14
Rientri a casa e uscite .....14
Dimissioni .....14
Conservazione del posto .....14
Staff operativo .....15
Organigramma funzionale .....15
Modello organizzativo e programma delle attività .....19
Programma delle attività .....19
Riunione ospiti .....21
Giornata Tipo ..... 22
Servizi Offerti ..... 22
Interventi educativi..... 22
Interventi di tipo assistenziale..... 22

Vitto ..... 22
Alloggio ..... 22
Informazioni relative alla retta ..... 23
Modalità di coinvolgimento dei volontari ..... 23
Progetti di controllo della qualità ..... 23
Obiettivi di miglioramento ..... 24
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela ..... 24
Diritti degli ospiti ..... 24
Doveri degli ospiti ..... 25
Privacy e criteri di tutela ..... 26
Segnalazioni e Reclami ..... 26

*Gentile Signora ed Egregio Signore,*

*Le porgiamo il benvenuto*
*Il fascicolo che Le presentiamo costituisce*
*la "Carta dei Servizi"*
*dei Gruppi Appartamento*
*Casa del Sole di Domodossola (VB)*

***L'équipe del Servizio***

## La carta dei servizi

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

I **destinatari** della Carta dei Servizi sono gli utenti, i famigliari e tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con il circuito residenziale.

## Presentazione del Servizio

*Presentazione della struttura e destinatari*

I Gruppi Appartamento con 6 posti letto ciascuno si trovano a Domodossola (VB), in Via Mizzoccola 34, adiacenti alla sede dell'A.N.F.F.A.S. e del C.I.S.S. Ossola. Accolgono adulti con disabilità intellettiva di grado medio e con scarsa o insufficiente autonomia nella gestione della quotidianità, che necessitano di un sostegno di tipo assistenziale volto a favorire il mantenimento delle autonomie, lo sviluppo delle relazioni interpersonali e l'integrazione con il territorio.

*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 regolamento interno e del PI (progetto individualizzato) firmato al momento dell'ingresso e rinegoziato nel corso dell'inserimento secondo una periodicità condivisa;

- presa in carico globale della persona al fine di garantire un soddisfacimento dei bisogni assistenziali, riabilitativi e di autonomia;
- integrazione con la rete sociale e amicale della persona;
- attivazione di strategie e modalità d'intervento orientate ad ampliare le opportunità di scambio di risorse e di affetti, contribuire alla costruzione di un'identità positiva, favorire l'acquisizione di abilità negli atti della vita quotidiana, nonché promuovere la capacità di trasferire le conoscenze acquisite nel contesto sociale.



*Come raggiungere la struttura*

Per chi viene in auto da Torino: Autostrada A4 direzione Milano, raccordo Autostrada A26 direzione Sempione Confine di Stato, a Gravellona Toce si prosegue su superstrada fino all'uscita Domodossola.

Per chi viene in auto da Milano: Autostrada A8 direzione Sesto Calende, raccordo Autostrada A26 direzione Sempione Confine di Stato, a Gravellona Toce si prosegue su superstrada fino all'uscita Domodossola.



In treno, direttamente alla stazione di Domodossola attraverso:

- Linea Novara - Domodossola
- Linea Milano - Domodossola
- Linea Locarno - Domodossola
- Linea Briga - Domodossola

*Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere*

Il Gruppo Appartamento si sviluppa I Gruppi Appartamento si sviluppano su un solo piano ed è diviso in due nuclei: e sono così suddivisi:

Nel primo nucleo si trovano:

- 3 camere da letto da 2 posti letto
- una cucina abitabile
- un soggiorno
- 2 bagni
- un locale lavanderia/ripostiglio
- ufficio del personale con bagno.

Nel secondo nucleo si trovano:

- 3 camere da letto da 2 posti ciascuna
- una cucina abitabile
- un salotto
- una sala attività
- 2 bagni.

## Domanda di accesso e procedure di accoglienza

*Iter di inserimento*

L'accesso al Gruppo Appartamento avviene su richiesta dei Servizi Sociali, con coinvolgimento dell'UMVD (unità di valutazione della Disabilità) della ASL competente per territorio di residenza dell'utente, in base a un Progetto Individualizzato (PI) predisposto e condiviso dagli operatori del Gruppo Appartamento e dagli operatori dell'ente inviante, con l'eventuale partecipazione di altri soggetti (Associazioni, volontari, ecc).

Prima dell'inserimento vero e proprio è prevista una visita di conoscenza dell'utente e dei familiari presso la struttura.

Ogni ospite dispone di una specifica figura di riferimento all'interno del Gruppo Appartamento (operatore tutor).

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 l'ente inviante.

*Documentazione richiesta per l'ingresso*

- *fotocopia della carta di identità o documento equipollente;*
- *fototessera;*
- *fotocopia del codice fiscale;*
- *patente di giuda (se presente);*
- *certificato di stato di famiglia o autocertificazione;*
- *certificato di residenza e nascita o autocertificazione;*
- *tessera sanitaria ed eventuale esenzione del ticket;*

- *cartella clinica più recente e/o relazione del parente sulle condizioni generali dell'ospite;*
- *relazione medica (modulo relazione sanitaria a cura del medico curante);*
- *certificazione medica rilasciata dal medico curante attestante: le condizioni di autosufficienza/non autosufficienza, l'assenza di malattie infettive, l'indicazione di eventuali malattie in atto e relativa terapia, l'indicazione di allergie a farmaci, cibi o altro, l'idoneità a vivere in comunità;*
- *prescrizione dei farmaci in uso con dotazione minima dei medesimi per almeno sette giorni;*
- *fotocopia dei documenti ASL per il rilascio di eventuali ausili (carrozzina, deambulatore, pannoloni);*
- *fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso); se la richiesta è in corso fornire la fotocopia della domanda;*
- *fotocopia nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno;*
- *sottoscrizione del contratto di inserimento e accettazione del regolamento del Gruppo Appartamento;*
- *coordinate c/c bancario o postale per eventuali rimborsi.*

*Ingresso*

L'ingresso dell'ospite nel Gruppo Appartamento è preceduto da un incontro cui partecipano l'ospite stesso, i suoi famigliari (e/o tutore/curatore/amministratore di sostegno), il Responsabile/coordinatore del Servizio, l'operatore incaricato dell'ente inviante e gli operatori di eventuali altri servizi coinvolti. In questa sede tutti i partecipanti concor-

dano e sottoscrivono il Progetto Individualizzato di inserimento.

*Periodo di osservazione*

Con l'ingresso nel Gruppo Appartamento inizia un periodo di osservazione, di durata non superiore a 3 mesi, durante il quale si raccolgono tutti gli elementi possibili relativi ad abilità e disabilità, risorse e aree problematiche del paziente.

Al termine di tale periodo si svolge un incontro di verifica e di condivisione tra i soggetti che hanno sottoscritto il Progetto di inserimento.

Nel corso dell'incontro, proprio in relazione alla nuova valutazione, può essere ridefinito il Progetto individualizzato e si identificano gli obiettivi da raggiungere con l'inserimento nel Gruppo Appartamento. Tale definizione deve essere condivisa e approvata da tutti.

*Progetto Individualizzato (PI)*

Il Progetto Individualizzato (PI) 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 e le differenti professionalità. Permette di realizzare un percorso 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 delle abilità relazionali e funzionali dell'ospite;
- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, trimestrali o semestrali ma comunque definibili in base all'andamento del progetto stesso, che permettono di modulare l'intervento in base ai risultati raggiunti e a eventuali nuove esigenze.

*Orari di visita*

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire durante tutta la giornata. 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 famigliari e/o amici sono definiti secondo quanto previsto dal PI.

*Dimissioni*

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

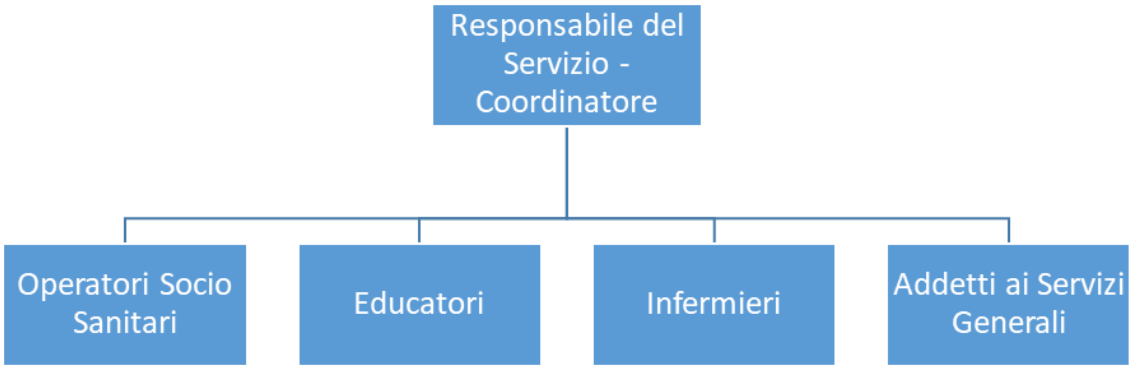
*Conservazione del posto*

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

RESPONSABILE DI SERVIZIO

- partecipa alla stesura dei PI ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PI 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 gli enti invianti, con i servizi coinvolti nella gestione del caso, 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 il vicinato e 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.
- 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 mensili" in cui si affrontano tutti i temi della vita in Gruppo appartamento.
- Si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione del servizio
- Svolge funzione di preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.
- Partecipa agli incontri programmati di confronto con gli altri servizi della rete territoriale (CISS, SILF), per la condivisione degli interventi su ognuno dei tre assi riabilitativi e principale (casa-lavoro-socialità)

EDUCATORE

- realizza gli interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PI;

- organizza attività interne o esterne dedicate agli ospiti;
- supporta gli ospiti nella promozione delle abilità personali, nell'ampliamento degli spazi di autonomia, nella cura dei rapporti famigliari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali positive;
- 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 all'aggiornamento dei PI;
- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli ospiti.
- Organizza e partecipa le "riunioni comunitarie mensili" in cui si affrontano tutti i temi della vita in Gruppo appartamento.

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;
- supporta gli 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 PI.

INFERMIERA PROFESSIONALE

- si occupa di verificare la corretta assunzione della terapia dell'ospite, del rifornimento dei farmaci e del controllo delle loro scadenze;
- esegue settimanalmente il controllo dei parametri vitagli degli ospiti;
- rileva, valuta e comunica alle figure sanitarie di competenza ogni significativo elemento circa le condizioni di salute dell'ospite;
- è addetto ai prelievi e alle medicazioni;
- aggiorna la scheda della terapia farmacologica in base alle prescrizioni mediche;
- verifica lo stato delle apparecchiature sanitarie a carattere assistenziale.

ADDETTA AI SERVIZI GENERALI

- si occupa dell'igiene e sanificazione dei locali e aree comuni, utilizzando macchinari specifici (aspirapolvere, lavapavimenti)
- si occupa anche del riordino degli spazi e dello smaltimento dei rifiuti;
- pulizia e controllo dell'attrezzatura utilizzata.

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

La presenza del personale è determinata dai parametri previsti DGR 11 maggio 2018 n. 18-6836 per i Gruppi Appartamento Tipo A. Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti in modo ben visibile all'interno del Gruppo Appartamento.

## 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 Individualizzato (PI) per ciascun ospite;
- modalità di lavoro in équipe;
- 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 e attivo nella gestione comunitaria e nella cura di sé.

Per alcuni ospiti sono previsti impegni più strutturati, come ad esempio la frequenza di attività esterne, borse lavoro, partecipazione nelle mansioni quotidiane della struttura.

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 e dei differenti livelli di autonomia dei singoli utenti:

- *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 migliorare le 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.

Nei limiti di quanto esplicitato nel PI viene inoltre richiesta la partecipazione di ognuno a tutti quei momenti che garantiscono il benessere della vita comunitaria, così come avviene nella normale vita familiare (ad esempio apparecchiare il tavolo per i pasti, ritirare la biancheria stesa, ecc.).

*Riunione ospiti*

Una volta al mese, in orari concordati, l'educatore 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 |
|---|---|
| 7.00 – 8.00 | Sveglia: fissata alle 7.00 nei giorni feriali, alle 8.30 il sabato, la domenica e i giorni festivi.<br>Igiene personale, colazione e riordino camera. |
| 8.00 - 9.00 | Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore. |
| 9.00 - 11.30 | Interventi specifici in base a programmazione:<br>- cura di sé e della casa;<br>- acquisti e spese;<br>- accompagnamenti per visite sanitarie o attività esterne; |
| 11.30-14.00 | Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore.<br>Pranzo e riordino della sala da pranzo. |
| 14.00 – 18.30 | Interventi specifici in base a programmazione:<br>- cura di sé e cura della casa;<br>- acquisti e spese;<br>- accompagnamenti per visite sanitarie o attività esterne; |
| 18.30 – 21.00 | Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore.<br>Preparazione tavoli per la cena, cena e riordino della sala da pranzo. |
| 21.00 – 8.00 | Preparazione per la notte e riposo. |

## *Servizi Offerti*

SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA

- *Interventi educativi*
- *Interventi di tipo assistenziale*
- *Vitto*
- *Alloggio*

SERVIZI A CARICO DELL'OSPITE

L'ospite o i suoi familiari sono tenuti a versare una quota per le spese farmacologiche e per le spese personali, da concordare in base alle abitudini ed esigenze personali di ciascun ospite (caffè, sigarette e altre spese voluttuarie).

Tutte le spese vengono rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate all'ospite o al famigliare/tutore/curatore/amministratore di sostegno.

*Informazioni relative alla retta*

Gli importi delle rette sono dettagliati nel listino allegato alla presente. Al momento dell'inserimento viene applicata una retta giornaliera sanitaria (a carico dell'ASL di competenza) ed una alberghiera (a carico dell'ospite ed eventuali integrazioni di altri Enti).

*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 tuto-

ri/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 famigliari nell'elaborazione del Progetto Individualizzato;
- 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 ed 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 farmacologia prescritta del 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 individualizzato;
- avvertire il personale presente quando si allontana dal Gruppo Appartamento, indicando l'ora di rientro;
- partecipare alla riunione mensile della struttura.

All'interno del Gruppo Appartamento è vietato:

- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcooliche 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 Gruppo appartamento se ciò non è previsto espressamente dal PI;
- 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 famigliari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PI;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" Informativa art. 13);
- 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 Responsabile 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)

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.

Gruppi Appartamento Casa del Sole
Via Mizzoccola 34
28845 Domodossola (VB)
Tel. 349 274.77.41 / 0324.041120
E-Mail: ga.casadelsole@gruppoanteo.it
Responsabile del Servizio: Dott.ssa Simona Vescio

Anteo Cooperativa Sociale Onlus
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 riemessa a gennaio di ogni anno, a seguito di revisione volta a verificare la validità dei contenuti.*



# ANTEO

## Cooperativa Sociale