

# Carta dei Servizi 2025

ALLOGGI PER L'AUTONOMIA  
a favore di persone con disabilità  
Cardano al Campo (VA)

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione gennaio 2025  
Revisione n. 06

---

## **Presentazione dell'Impresa Sociale**

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

**Anteo**, attraverso una forza lavoro di circa 2.000 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.

---

<b>La Carta dei Servizi</b> .....	8
<b>Il progetto sperimentale degli Alloggi</b> .....	8
<b>Presentazione del servizio</b> .....	9
Gli Alloggi per l'autonomia. ....	9
I destinatari accolti. ....	9
Finalità dell'accoglienza presso gli Alloggi per l'autonomia. ....	10
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere.....	11
Come raggiungere gli Alloggi per l'autonomia. ....	12
<b>Valutazione della domanda di accoglienza</b> .....	13
Valutazione preliminare dell'idoneità.....	13
Colloqui conoscitivi e visite programmate. ....	14
Valutazione in équipe.....	14
La stipula del contratto di inserimento. ....	15
Primo periodo di osservazione successivo all'inserimento.....	15
<b>Staff operativo</b> .....	16
Organigramma funzionale. ....	16
Staff dirigenziali ed operativi. ....	16
L'équipe operativa dei servizi residenziali. ....	16
Il responsabile dei servizi. ....	17
Il coordinamento educativo dei servizi residenziali. ....	17
Gli operatori di comunità.....	18
<b>Specifiche del servizio di educativa residenziale</b> .....	19
Finalità generali dei percorsi educativi comunitari.....	19
Pianificazione giornaliera delle attività comunitarie.....	19

<b>L'offerta educativa di laboratorio .....</b>	<b>20</b>
Attività educativa interservizi. ....	22
Riunione ospiti.....	24
Accompagnamenti educativi durante il periodo estivo.....	24
<b>Le riunioni d'équipe .....</b>	<b>25</b>
Il lavoro dell'équipe educativa residenziale. ....	25
La progettazione delle attività educative.....	25
Programmazione e pianificazione annuale dell'offerta educativa.....	25
Riferimenti all'etica della relazione educativa. ....	26
<b>La progettazione educativa individualizzata.....</b>	<b>26</b>
Valutazione del funzionamento e delle disabilità. ....	26
Elaborazione del Progetto Individualizzato (P.I.).....	27
Verifiche intermedie e riprogettazione. ....	27
<b>La cartella socio-educativa .....</b>	<b>28</b>
Documentazione a favore del passaggio di informazioni interne al servizio .....	28
<b>Visite, assenze, ricoveri ed accompagnamenti sanitari .....</b>	<b>29</b>
Rientri a casa e uscite accompagnate.....	29
Conservazione del posto. ....	29
Ricoveri ospedalieri. ....	29
Accompagnamenti sanitari.....	30
<b>Dimissioni dagli Alloggi.....</b>	<b>30</b>
<b>Sistema di gestione per la Qualità .....</b>	<b>31</b>
Standard di qualità dei servizi erogati.....	31
Piano di formazione annuale.....	32
Obiettivi di miglioramento.....	32

<b>Costi di permanenza presso gli Alloggi</b> .....	32
Servizi di base compresi nella retta degli Alloggi. ....	32
Servizi a carico dell'ospite degli alloggi. ....	33
Informazioni relative alla retta. ....	34
<b>Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela</b> .....	34
Diritti degli ospiti.....	34
Doveri degli ospiti. ....	34
Privacy e criteri di tutela. ....	35
Segnalazioni e reclami.....	36

Gentile Signora ed Egregio Signore,

Le porgiamo il benvenuto negli  
**ALLOGGI PER L'AUTONOMIA**  
**a favore di persone con disabilità.**

Il fascicolo che Le presentiamo costituisce

la “Carta dei Servizi” illustrativa del

**Progetto Sperimentale degli Alloggi per l'autonomia**  
**a favore di persone con disabilità,**

con la presa d'atto della Giunta Comunale (GC n.36 del 05 aprile 2016),  
così come previsto dalla L.R. n. 3/2008 (art 13 comma 1).

**L'équipe dei servizi residenziali CdM**

## **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, i diritti e doveri degli utenti.

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

Più in particolare la Carta dei Servizi:

- informa sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi;
- impegna la cooperativa a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- indica i diritti e i doveri dei cittadini utenti.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione d'impegno che il gestore fa nei confronti degli utenti finali e delle loro famiglie nella quale vengono esplicitati:

- i fini e i principi ai quali ci si intende uniformare nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- le modalità di verifica degli impegni assunti;
- le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

## **Il progetto sperimentale degli Alloggi**

---

Il Comune di Cardano al Campo, dopo una fase di intendimenti e collaborazione con l'Impresa Sociale Cooperativa ANTEO, inviava in Regione Lombardia il "Progetto Sperimentale degli Alloggi per l'autonomia a favore di persone con disabilità", con la presa d'atto della Giunta Comunale (GC n.36 del 05 aprile 2016), così come previsto dalla L.R. n. 3/2008 (art 13 comma 1).

Nell'anno 2017 venivano accolti i primi ospiti.

## Presentazione del servizio

---

### *Gli Alloggi per l'autonomia.*

Gli Alloggi per l'autonomia consistono in due piccole soluzioni abitative relativamente indipendenti dalla Comunità Alloggio Residenziale per Disabili "La Baia"; sono collocati all'ultimo piano della stessa ed offrono un'accoglienza in regime di residenzialità a quattro persone. Nello specifico, un ambiente è organizzato in due locali adibiti



a camere da letto per tre persone, con bagno a loro riservato; il secondo ambiente è costituito da una camera da letto singola, con bagno personale.



Gli ospiti che vivono presso gli Alloggi per l'autonomia, oltre ad abitare il loro spazio riservato, possono usufruire anche gli ambienti comuni e di ogni servizio offerto dalla Comunità Alloggio.

### *I destinatari accolti.*

Presso gli Alloggi vengono ospitate persone adulte, di entrambi i sessi, che presentano una condizione di fragilità che richiede meno tutela assistenziale rispetto ai quadri clinici riconducibili al sistema socio-sanitario; ovvero vengono accolti ospiti con disabilità intellettiva in condizioni di discreta salute generale, in assenza di concomitanti problematiche comportamentali ed importanti disturbi di interesse psichiatrico e non affette da menomazioni che necessitino di interventi di assistenza alla persona, già in possesso di buone competenze

linguistiche, del vivere quotidiano e di socializzazione che necessitano di un supporto socio-educativo, ma non in forma continuativa.

Gli ospiti che abitano gli Alloggi intraprendono consapevolmente un'esperienza di possibile emancipazione dalla propria famiglia di origine, sia sul piano sociologico che affettivo, avvalendosi nella conduzione delle esperienze di vita quotidiana degli orientamenti nonché del supporto del personale educativo che condividono con gli altri ospiti della Comunità Alloggio Residenziale Disabili "La Baia".



*Finalità dell'accoglienza presso gli Alloggi per l'autonomia.*

Gli alloggi sono intesi come un luogo di vita dove gli ospiti risiedono in modo permanente, fatto salvo l'insorgere di condizioni che potrebbero legittimare un trasferimento ad un altro servizio caratterizzato da una maggiore livello intensivo di assistenza e cura.

L'accoglienza è finalizzata a favorire l'inclusione all'interno di un sistema di relazioni semi-protette in riferimento alle quali tutti gli ospiti possano trovare partecipazione all'organizzazione della vita comune, condividendo con gli operatori le scelte relative all'agire quotidiano, in un contesto cooperativo.

Il personale educativo a disposizione degli ospiti degli alloggi afferrisce alla équipe della CARD "La Baia" la quale, nell'esercizio della propria pratica educativa, si propone di garantire i diritti fondamentali di benessere nella vita quotidiana, di autodeterminazione responsabile, di partecipazione alla vita di relazione in ambiente comunitario, evitando l'istituzionalizzazione e l'emarginazione sociale. Il percorso di accoglienza persegue la logica della massima integrazione con gli altri servizi per le disabilità e la valorizzazione di ogni risorsa presente

nel territorio, considerando anche l'opportunità di ogni legame affettivo e di mutuo soccorso familiare.

Quanto illustrato come finalità generale dell'accoglienza presso gli Alloggi viene realizzato dall'équipe attraverso la definizione di progetti educativi individualizzati che contemplino l'affiancamento di un "operatore di riferimento" ad ogni ospite. Nei primi tempi dell'inserimento, l'operatore di riferimento partecipa in modo consistente in ogni iniziativa di affiancamento e supporto alla persona. A seguito del consolidamento della permanenza dell'esperienza di convivenza, ci si attende che il supporto educativo venga progressivamente ridotto, fino a trasformarsi prevalentemente in iniziative di supervisione.

*Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere.*

Gli ospiti che risiedono presso gli Alloggi possono usufruire degli ambienti comunitari della CARD "La Baia"; ovvero:

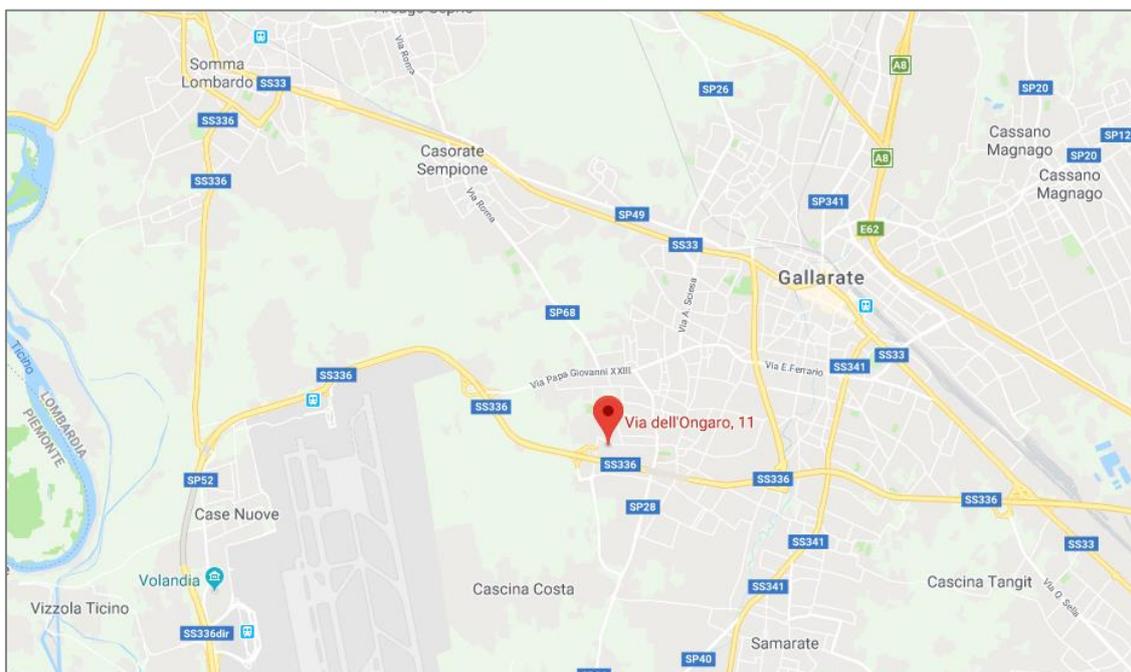
- al piano terra: un ampio locale adibito a sala da pranzo con zona salotto/TV, una cucina pienamente funzionante, servizi igienici per gli ospiti, l'ufficio del coordinatore e degli operatori, i servizi igienici per il personale;



- al primo piano: piccola sala di disimpegno con angolo TV, servizi igienici dedicati agli ospiti e servizi igienici per il personale, locale lavanderia;
- all'esterno dell'edificio vi è un cortile con una zona coperta ed un giardino.

*Come raggiungere gli Alloggi per l'autonomia.*

Gli Alloggi si trovano a Cardano al Campo (VA), in via dell'Ongaro n°11.



Nello stesso complesso di servizi, denominato “Casa di Marina – Servizi per le disabilità” sono presenti due Centri diurni Socio Educativi (C.S.E.).

Il luogo è servito dai mezzi di trasporto (Autolinee SACO, Trenord Stazione di Gallarate), e si trova nei pressi dell'uscita CARDANO AL CAMPO/FERNO della superstrada per la Malpensa.



## **Valutazione della domanda di accoglienza**

---

Il procedimento di valutazione delle richieste di inserimento e di accoglienza dei nuovi ospiti si articola nei passaggi formali che vengono illustrati di seguito.

### *Valutazione preliminare dell'idoneità.*

La richiesta di inserimento in Comunità viene predisposta formalmente dai Servizi Sociali del Comune di residenza, d'intesa innanzitutto con la persona interessata che esprime esplicitamente l'intenzione di trasferirsi presso gli alloggi, ma anche con i suoi familiari e con la figura che eventualmente esercita la tutela amministrativa.

La richiesta di inserimento viene trasmessa al responsabile di struttura e deve essere accompagnata da ogni tipo di documentazione necessaria affinché l'équipe tecnica del servizio possa effettuare una valutazione preliminare. Qualora la relazione pervenuta risultasse insufficiente alla presentazione del caso, il responsabile di struttura ed il coordinatore della comunità si riservano di richiedere documentazioni aggiuntive (certificazioni sanitarie contenenti diagnosi funzionale e nosografica, relazioni sociali aggiornate, eventuali provvedimenti giudiziari in corso).

La prima valutazione di idoneità all'accoglienza viene dunque effettuata considerando la soddisfazione dei prerequisiti necessari all'inserimento che si evidenziano dalle relazioni sanitarie e sociali trasmesse in modo particolare dal Servizio inviante.

Questo tempo di valutazione preliminare della documentazione, contestualmente alla verifica delle condizioni di ricettività della struttura, esita nella inclusione od esclusione della richiesta di inserimento all'interno della lista di attesa.

Si prevede che la comunicazione di tale esito avvenga entro quindici giorni dalla ricezione di tutta la documentazione necessaria alla valutazione.

---

*Colloqui conoscitivi e visite programmate.*

Il secondo tempo della valutazione prevede l'avvio del lavoro dell'équipe tecnica che procede ulteriormente nella valutazione dell'opportunità di un'accoglienza attraverso una serie di colloqui di approfondimento.

Nello specifico, questa successiva fase valutativa può contemplare:

- incontri di rete tra il servizio inviante, gli eventuali servizi socio-sanitari coinvolti nella presa in carico della persona, il responsabile di servizi, il coordinatore degli Alloggi e della CARD "La Baia";
- colloqui conoscitivi con l'interessato ad essere accolto, i suoi familiari e/o l'amministratore, al fine di presentare il servizio, di articolare la loro domanda complessa e di giungere alla stipulazione di un possibile patto di corresponsabilità;
- occasioni di visite programmate presso gli alloggi da parte della persona interessata ad essere accolta, al fine di permettergli di vivere esperienze di incontro con gli operatori, condizione necessaria per una prima reciproca conoscenza.

*Valutazione in équipe.*

L'ultima fase valutativa consiste nella presentazione del caso da parte del responsabile dei servizi e del coordinatore presso l'équipe e nella successiva discussione, con riferimento alla possibile opportunità dell'avvio di un percorso di emancipazione dalla famiglia, alla sostenibilità dello stesso, considerando anche le eventuali criticità che potrebbero emergere in occasione dell'incontro del nuovo utente con il gruppo degli ospiti già residenti negli Alloggi.

Al termine del procedimento valutativo il responsabile di struttura comunicherà l'esito della domanda di inserimento al servizio inviante, all'interessato ed alla sua famiglia.

Qualora le condizioni di accoglienza trovassero un'opportuna soddisfazione, l'équipe predisporrà una proposta di inserimento che definirà i tempi e le modalità di avvicinamento del nuovo ospite all'esperienza della residenzialità presso gli Alloggi.

*La stipula del contratto di inserimento.*

L'accoglienza del nuovo ospite presso gli Alloggi è preceduta da un incontro al quale sono tenuti a partecipare l'ospite stesso, i suoi familiari, l'amministratore di sostegno, il responsabile dei servizi, il coordinatore e gli operatori del servizio sociale inviante. In occasione di questa riunione tutti i partecipanti prendono visione del contratto di inserimento che viene sottoscritto in ogni sua parte.

*Primo periodo di osservazione successivo all'inserimento.*

L'inserimento presso gli Alloggi prevede un periodo di ambientazione da parte del nuovo ospite all'interno del nuovo contesto extra-familiare di tipo comunitario e di osservazione da parte degli operatori. Indicativamente tale periodo si articola in un tempo non superiore ai tre mesi.

Entro il termine di questo periodo l'équipe elabora le proprie osservazioni per produrre un progetto individualizzato.

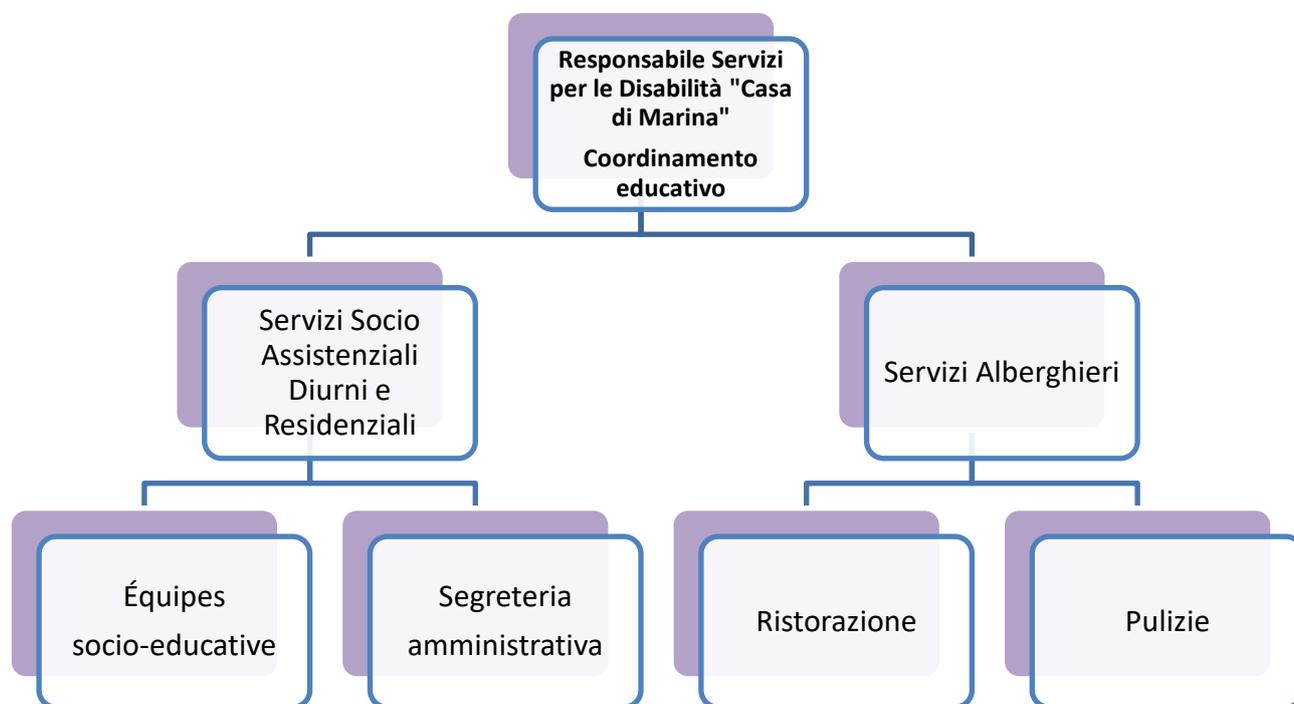
Qualora nel corso del primo periodo di accoglienza del nuovo ospite venissero meno le opportunità del lavoro educativo o le condizioni di pacifica convivenza comunitaria, con particolare riferimento al rifiuto dell'ospite di permanere presso l'Alloggio o all'impossibilità da parte degli operatori di contenere e trattare eventuali gravi passaggi all'atto, l'équipe educativa si riserva di provvedere alle dimissioni dell'ospite.

---

## Staff operativo

---

*Organigramma funzionale.*



*Staff dirigenziali ed operativi.*

Lo staff direzionale e amministrativo della Impresa Cooperativa Sociale Anteo opera in supporto al servizio, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie, sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto del coordinatore, per garantire la massima funzionalità del servizio.

*L'équipe operativa dei servizi residenziali.*

I servizi dispongono di personale qualificato e specializzato già afferente alla CARD "La Baia".

La segreteria mette a disposizione il numero di cellulare di servizio della coordinatrice e del responsabile per contatti telefonici o per fissare appuntamenti.

Nel rispetto delle dotazioni di organico previste dalle normative vigenti, il personale operativo all'interno del servizio dispone degli opportuni titoli professionali che legittimano all'assunzione dei ruoli di responsabile dei servizi, coordinatore educativo, operatore socio-educativo di comunità (con titolo di educatore, operatore socio sanitario).

*Il responsabile dei servizi.*

Il responsabile dei servizi, oltre ad essere il referente organizzativo ed a favorire un funzionamento integrato del complesso di servizi per le disabilità di "Casa di Marina", esplica la funzione di mediatore tra i Centri Socio



Educativi diurni, la Comunità Alloggio Residenziale Disabili, Alloggi per l'autonomia ed i sistemi esterni per i rapporti generali sui servizi erogati.

Favorisce la circolarità delle esperienze tra operatori, promuovendo le discussioni nelle équipes, sostenendo la direzione politica dell'educativa e della cura.

Presiede i rapporti con le famiglie.

Supervisiona gli incontri con gli assistenti sociali dei servizi invianti e con gli operatori degli altri servizi specialistici che concorrono alla cura, in riferimento a situazioni particolarmente delicate, o che collaborano a favorire nuovi inserimenti.

Promuove la formazione dedicata al personale operativo attraverso la programmazione e la realizzazione di specifiche sessioni di aggiornamento.

È responsabile della gestione economica dei servizi e della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.

*Il coordinamento educativo dei servizi residenziali.*

Il coordinatore svolge colloqui con il referente del servizio sociale inviante e con i soggetti coinvolti nel progetto (servizi territoriali) e in

---

particolare elabora la prima analisi della domanda, le indagini sociali e la raccolta dei dati anamnestici.

Organizza e presiede l'assessment valutativo, supervisiona l'elaborazione dei piani educativi individualizzati e favorisce la discussione nel corso delle riunioni d'équipe, sostenendo le strategie orientative delle pratiche di accompagnamento educativo.

Promuove la programmazione annuale dell'offerta educativa e ne coordina la pianificazione attuativa.

D'intesa con il responsabile dei servizi, si incarica di mantenere i contatti con i Servizi Sociali Inviati e specialistici.

Mantiene i rapporti con le famiglie e in particolare, tramite l'educatore di riferimento, affronta le istanze e le problematiche che eventualmente emergono nel corso dei colloqui; agisce quale supporto alla famiglia quando è sprovvista di mezzi e strumenti adeguati e sufficienti.

Si occupa dell'organizzazione dei servizi residenziali favorendo l'alternarsi delle presenze di personale educativo, garantendo un sistema turnante nel rispetto degli standard che autorizzano al funzionamento. Assolve agli adempimenti di fine mese, alla gestione della cassa economale e spese degli ospiti.

Supervisiona lo svolgimento delle attività a carattere assistenziale, partecipa all'educativa con particolare riferimento alla conduzione delle "riunioni comunitarie settimanali" all'interno delle quali si affrontano tutti i temi della vita in Comunità.

Si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione della Comunità e svolge funzione di preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.

#### *Gli operatori di comunità.*

Partecipano all'assessment valutativo, si occupano dell'elaborazione e della stesura degli obiettivi educativi specifici per i piani individualizzati relativi agli ospiti di cui sono tutor di riferimento. Semestralmente verificano il raggiungimento degli obiettivi specifici riportati sul P.I. con una valutazione intermedia.

Realizzano ogni offerta educativa-socializzante e conducono le iniziative di supervisione.

Annualmente partecipano alla rivalutazione continua del servizio, in modo particolare concorrendo ai lavori d'équipe dedicati alla progettazione ed alla pianificazione dell'offerta educativa.

Sono tenuti alla partecipazione alle riunioni di équipe settimanali ed alle sessioni formative annuali.

D'intesa con il coordinamento, supportano gli ospiti nella cura dei rapporti familiari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali sostenibili.

Accompagnano gli ospiti nella auto-somministrazione delle terapie.

## **Specifiche del servizio di educativa residenziale**

---

*Finalità generali dei percorsi educativi comunitari.*

Nell'ambito del percorso comunitario, la pratica educativa persegue le seguenti finalità generali:

1. l'acquisizione e l'esercizio delle competenze sociali quali ad esempio: saper riconoscere e rispettare le regole di convivenza sociale, prendersi cura di sé, creare e mantenere relazioni sociali cooperative, saper organizzare il proprio tempo privato all'interno della vita comunitaria, muoversi autonomamente nel territorio limitrofo alla comunità;
2. le esperienze di emancipazione possibile dalla famiglia ovvero la definizione di un ruolo di utilità sociale all'interno di un gruppo di convivenza, attraverso l'apprendimento e l'esercizio di compiti domestici quali cucinare, tenere in ordine la casa, lavare e stirare.

*Pianificazione giornaliera delle attività comunitarie.*

Gli alloggi offrono servizi in regime residenziale, con la presenza degli operatori per tutta la giornata, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Gli ospiti degli Alloggi condividono con gli ospiti della CARD le iniziative di accompagnamento educativo ed i momenti di vita comunitaria.

La pianificazione giornaliera delle offerte educative e di vita comunitaria accompagna gli ospiti in esperienze cooperative, nel rispetto delle modalità particolari attraverso le quali ciascuno esprime la propria domanda di riconoscimento all'interno del gruppo.

<b>Scansione generale della giornata</b>	
7.30	Sveglia. Igiene personale e colazione.
8.45	Auto somministrazione delle terapie.
8.15	Riordino della camera e degli indumenti personali.
9.45	Riunione programmatica.
10.15	Servizi generali della mattina. Sessione laboratoriale. Servizi di preparazione del pranzo comunitario.
12.00	Pranzo comunitario <sup>1</sup> .
13.00	Servizi comunitari dopo pranzo. Auto somministrazione delle terapie.
14.00	Sessione laboratoriale del pomeriggio.
16.00	Merenda e disimpegno.
16.30	Benessere personale e cura dello spazio. Servizi comunitari di lavanderia.
18.30	Servizi di preparazione della cena comunitaria.
19.00	Cena comunitaria.
19.45	Servizi comunitari dopo cena.
20.30	Disimpegno e ricreazione serale.
22.30	Preparazione per la notte.
23.00	Riposo nelle camere.

## **L'offerta educativa di laboratorio**

Nell'ambito delle attività educative di laboratorio viene sostenuto lo sviluppo, il rafforzamento ed il mantenimento di competenze che trovano applicazione innanzitutto nella quotidiana vita di relazione all'interno del contesto comunitario.

<sup>1</sup> Il menù servito durante i pasti viene definito secondo i principi nutrizionali stabiliti dalle autorità sanitarie e sottoposto alla valutazione dell'U.O. Qualità della nutrizione, Stili ed Educazione Alimentare di ATS Insubria. Previa presentazione di documentazione sanitaria, gli ospiti possono richiedere di poter intraprendere diete speciali per motivi di salute, usufruendo di un menù personalizzato.

Il lavoro educativo non consiste soltanto nella conduzione di percorsi individualizzati di apprendimento, ma si orienta anche nel sostenere, attraverso motivi di gratificazione personale, l'applicazione delle strategie adattive che ciascun ospite sviluppa ed a favorire ogni forma di espressività creativa.

I percorsi educativi si inscrivono all'interno di un progetto formativo individualizzato, dedicato a sostenere il soggetto nel rapporto con il corpo, con le proprie referenze identitarie, con l'emotività, con il linguaggio, con gli altri ed il proprio ambiente di vita.



La relazione educativa può anche favorire momenti privilegiati dedicati alla rivisitazione della storia personale ed alla difficile elaborazione della condizione di menomazione e di conseguente disabilitazione ai legami sociali.

Un buon incontro educativo contempla per ciascun ospite della comunità la possibilità di intraprendere un progetto di vita particolare, sostenuto da capacità di autodeterminazione; un progetto che possa testimoniare l'esistenza di un desiderio soggettivo, socialmente accettabile, condiviso con i familiari.

Di seguito vengono elencati tre ambiti generali all'interno dei quali riferire le possibili azioni attraverso le quali vengono articolati i singoli piani educativi individualizzati.

- *Percorsi abilitanti a favore del mantenimento della cura e della salute della propria persona*, quali ad esempio percorsi educativi a sostegno del mantenimento dell'igiene personale, della pulizia e della scelta del vestiario appropriato, iniziative dedicate al mantenimento di una corretta dieta bilanciata e ad assicurare un adeguato livello di attività fisica, interventi a sostegno della capacità di corrispondere autonomamente alle indicazioni sanitarie quali ad esempio assumere quotidianamente i farmaci prescritti ed altro ancora.
- *Percorsi di abilitazione all'esercizio dei compiti comunitari*; rientra in questa ampia categoria ogni progettualità educativa dedicata alla realizzazione di percorsi abilitanti a favore dello sviluppo di capacità

---

di intraprendere compiti di tipo domestico, al fine di favorire una partecipazione di ogni ospite alla gestione della vita in collettività.

- *Attività di partecipazione alla vita di relazione comunitaria*, intese come iniziative generalmente di gruppo rivolte a sostenere negli ospiti l'espressione della loro soggettività e la capacità di interagire in modo contestualmente e socialmente adeguato, a favore del costituirsi di legami collettivi o di amicizia particolare.

*Attività educativa interservizi.*

Le proposte laboratoriali che vengono annualmente presentate in un catalogo sono rivolte a tutti gli ospiti facenti parte del Centro Servizi Casa di Marina, ovvero coloro che frequentano i Centri Socio Educativi “Il Faro” e “Il Molo” e i residenti presso la Comunità Alloggio “La Baia” o accolti presso il “gruppo appartamenti protetti”. Il gruppo di coordinamento elabora settimanalmente un'offerta educativa collettiva, con l'intento di favorire la partecipazione di tutti gli ospiti dei servizi CdM alle varie proposte di laboratorio o presso gli atelier.

Ciascun ospite può esprimere la propria preferenza ed il consenso alla partecipazione alle differenti iniziative proposte settimanalmente rivolgendosi ai propri operatori di riferimento. L'iscrizione alle differenti attività avviene sia considerando le particolari attitudini o le inclinazioni personali di ogni partecipante, sia verificando la congruità dell'offerta con la prospettiva di perseguimento degli obiettivi indicati nel piano educativo individualizzato.

Le attività di laboratorio costituiscono gli ambiti elettivi all'interno dei quali vengono perseguiti gli obiettivi elaborati nei piani educativi individualizzati.

È possibile raggruppare le differenti offerte laboratoriali distinguendo i tre ambiti di applicazione indicati di seguito.

- **Area espressiva** a favore dello sviluppo di forme creative e di costruzione di un sapere personale (officina delle idee, terapeutica artistica, atelier di scrittura creativa, atelier poetico, teatro, atelier musicale, musicoterapia, laboratorio creta e ceramica raku, laboratorio artigianale).

- **Area linguistica e di sviluppo delle capacità intersoggettive** (riunione di accoglienza, assemblea collettiva, redazione del giornale periodico “Collettivo Civico 11”, social media, produzione video, fotolab, spazio zero).
- **Area esercizio della motricità** (psicomotricità, ginnastica, calcetto, gruppo cammino, gruppo bocciocofila, acquaticità, montagna indoor, montagna outdoor, laboratorio circo sociale).
- **Area cura della persona e dello spazio vitale** (cura di sé, cura degli animali al maneggio).
- **Area cognitiva** (applicazioni cognitive, applicazioni al personal computer).
- **Area occupazionale** (laboratorio di assemblaggio).
- **Esperienze relazionali abilitanti** (laboratorio di falegnameria e restauro, laboratorio di cucina, uscita territoriale per acquisti).
- **Servizi utili alla collettività** (reception, manutenzione, aiuto corvé e riordino mensa).
- **Progetti in partnership con agenzie del territorio** (terzo tempo-Quarto stato, territorio sociale).

Lo svolgimento delle attività di laboratorio si articola in riferimento ad un calendario settimanale; la formazione dei gruppi di utenti che partecipano alle varie attività viene decisa dall'équipe nel corso della programmazione annuale in base alla specificità degli obiettivi prefissati per il percorso di ciascun utente ed evidenziati nel P.I. Il consenso dei partecipanti alle offerte educative programmate avviene contestualmente alla presentazione del P.I.

La responsabilità della conduzione dei laboratori viene affidata agli educatori attraverso l'assegnazione delle titolarità.

Entro la fine del mese di settembre di ogni anno, l'équipe educativa si incarica di illustrare agli utenti ed ai loro familiari l'offerta programmatica, attraverso un incontro di presentazione in occasione del quale viene pubblicato il documento “catalogo dell'offerta formativa annuale” che raccoglie l'elenco delle attività di laboratorio e dei corsi di formazione con indicazione delle finalità generali e dei contenuti per ogni iniziativa.

### *Riunione ospiti.*

Una volta a settimana il coordinatore dei servizi residenziali assieme ad un operatore conducono una riunione plenaria alla quale partecipano tutti gli ospiti residenti. La “riunione di Comunità” consiste nel momento durante il quale possono essere messe in discussione le difficoltà inerenti la vita comunitaria, comprese le controversie; la conduzione degli operatori va nella direzione di valorizzare la cooperazione di tutti i partecipanti, promuovendo la capacità di trovare soluzioni ai problemi mediante il confronto, il sostegno reciproco e la condivisione tra i vari membri del gruppo di conviventi.

La riunione è anche l'occasione per comunicare formalmente le decisioni dell'équipe degli educatori incaricati della funzione di rispondere della gestione regolata del campo comunitario e delle offerte educative programmate.

### *Accompagnamenti educativi durante il periodo estivo.*

Durante il periodo estivo, diversi laboratori vengono svolti negli spazi esterni del centro, ov-



vero presso il porticato antistante l'entrata dei centri o nel giardino interno.

Inoltre, la programmazione delle offerte educative estive prevede anche un incremento delle occasioni di partecipazione gite realizzate in giornata.

Ogni anno, inoltre, vengono proposte ai partecipanti al CSE diverse *esperienze-vacanze*, sia brevi (due o tre giorni con pernottamento), oppure un soggiorno della durata di una settimana, presso una località turistica.

La partecipazione alla vacanza è libera e durante il soggiorno viene garantito un adeguato numero di educatori per la cura e l'accompagnamento degli utenti.

## Le riunioni d'équipe

---

### *Il lavoro dell'équipe educativa residenziale.*

L'équipe si riunisce settimanalmente per discutere della vita comunitaria che riguarda gli ospiti della CARD e degli Alloggi. La conduzione della riunione viene affidata al coordinatore educativo, eventualmente alla presenza del responsabile dei servizi in qualità di supervisore interno. La riunione settimanale d'équipe dura due ore ed è dedicata alla rielaborazione dell'esperienza di incontro tra operatori ed ospiti, con particolare riferimento a quanto accade sia durante le attività di laboratorio che nel corso dei momenti di vita comunitaria. Nel corso della riunione d'équipe vengono messe in discussione le situazioni problematiche che gli operatori incontrano nell'esercizio della loro pratica educativa, al fine di giungere alla definizione di strategie di intervento condivise dal gruppo di lavoro.

### *La progettazione delle attività educative.*

D'intesa con il coordinatore, ogni operatore ha la possibilità di dedicare una parte del proprio orario di servizio all'aggiornamento dei piani individuali, all'elaborazione progettuale dell'offerta educativa ed alla predisposizione del materiale per le attività di laboratorio.

### *Programmazione e pianificazione annuale dell'offerta educativa.*

Annualmente, l'équipe si riunisce affrontando le tematiche inerenti la valutazione delle pratiche laboratoriali, ridefinendo gli aggiornamenti del piano delle offerte educative.

Nel corso dei mesi di giugno e luglio l'équipe educativa, presieduta dal coordinatore e dal responsabile del servizio, predispone:

1. la verifica progressiva delle attività educative ancora in svolgimento, considerando l'adeguatezza delle finalità e degli obiettivi delle iniziative, una rivisitazione dei contenuti e l'opportunità delle strategie di conduzione;
2. la riprogettazione delle proposte che vengono illustrate nel *catalogo dell'offerta educativa*;
3. la pianificazione delle attività educative che indica la scansione settimanale delle attività proposte, gli educatori incaricati della

---

conduzione e gli ospiti che si intende coinvolgere alla partecipazione delle stesse.

#### *Riferimenti all'etica della relazione educativa.*

Nessuna attività di per sé ha valore assoluto, né può prescindere da “come” essa viene proposta ai partecipanti e dalla postura etica dell'operatore che si incarica della conduzione. Le proposte educative sono mezzi, non fini della relazione interpersonale. Nella vita di relazione del centro, la pratica educativa trova il suo principio fondativo nella stabilità di incontri eticamente regolati.

Operativamente ciò significa che la pratica educativa viene dedicata innanzitutto al servizio degli utenti dei centri, tenendo in considerazione il loro modo di essere, ovvero rispettando la particolarità della struttura soggettiva, senza esaltare l'ottenimento di performances o esigere forzatamente la correzione di condotte, seppure disadattive.

## **La progettazione educativa individualizzata**

---

Per ogni ospite della comunità alloggio viene redatto un progetto educativo individualizzato che viene elaborato formalmente nei seguenti passaggi:

1. valutazione del funzionamento e delle disabilità;
2. elaborazione del progetto educativo individualizzato;
3. verifiche intermedie e riprogettazione.

#### *Valutazione del funzionamento e delle disabilità.*

L'analisi del funzionamento e delle disabilità è un passaggio procedurale che precede necessariamente la definizione del piano educativo ed assistenziale individualizzato e ne legittima la specificità dei contenuti.

L'assessment valutativo che esita nella illustrazione del profilo dinamico funzionale (P.D.F.) evidenzia sistematicamente gli stati di compromissione dell'integrità corporea associati alle condizioni di malattia, le difficoltà che la persona con disabilità incontra nello svolgimento di specifiche attività che caratterizzano esperienze di vita signi-

ficative, facendo emergere il grado di restrizione indotto da fattori socio-culturali ai quali la persona portatrice di handicap viene sottoposta.

Attraverso l'illustrazione del piano dinamico funzionale, l'educatore si propone di rilevare non solo i limiti delle disabilità, ma anche di indicare il tipo di interventi supportivi che devono essere forniti per ridurre il livello di disabilitazione funzionale, mettendo in evidenza il potenziale residuo individuale, al fine di poterlo valorizzare nella successiva fase dedicata alla progettazione educativa.

L'assessment guidato dalla checklist criteriale a disposizione degli operatori consente di raccogliere ed organizzare un complesso di informazioni che saranno utili per l'illustrazione del profilo dinamico funzionale preliminarmente alla stesura del PI. L'elaborazione di questo strumento orientativo è stata effettuata utilizzando in modo discrezionale le categorie conoscitive dei sistemi di classificazione internazionale del funzionamento e delle disabilità e della salute riconosciuti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

#### *Elaborazione del Progetto Individualizzato (P.I.)*

Il progetto educativo individualizzato indica le finalità generali e gli obiettivi specifici del programma di lavoro a favore delle esperienze espressive, oppure dei percorsi formativo-abilitanti, realizzati applicando metodiche che facilitino gli apprendimenti.

La componente abilitante definita dalla progettazione educativa risponde alla richiesta di adeguamento e di inclusione dell'individuo con disabilità innanzitutto all'interno del consorzio protetto della vita comunitaria e successivamente promuovendo soluzioni di adattamento a favore di un possibile inserimento sociale.

L'elaborazione del progetto individualizzato coinvolge innanzitutto l'operatore incaricato del tutoraggio dell'ospite assegnato e la presentazione del progetto viene discussa all'interno del gruppo di lavoro.

#### *Verifiche intermedie e riprogettazione.*

Il progetto individualizzato ha esiti valutabili con modalità criteriali in quanto viene articolato in riferimento a finalità generali ed obiettivi specifici esplicitati. Nell'ambito delle discussioni in équipe sono pre-

---

viste supervisioni intermedie di ogni progetto, definibili in base all'andamento del lavoro educativo in corso di realizzazione, nonché rivalutazioni semestrali in riferimento alle quali esiterà una nuova progettazione.

## **La cartella socio-educativa**

---

Tutte le informazioni relative all'anamnesi ed al percorso educativo di ogni utente sono contenute nelle cartelle personali.

Ogni cartella contiene i documenti indicati di seguito.

- Copie dei documenti di riconoscimento dell'ospite, della più recente documentazione che certifica l'invalidità civile, della nomina del tutore legale e patrimoniale.
- Scheda anamnestica.
- Check list criteriale ICF per la valutazione del funzionamento e della disabilità.
- P.I. in corso e verifiche precedenti.
- Scheda accordi con utente.
- Autorizzazioni privacy.
- Consegne individuali.
- Verbali.
- Relazioni da/per servizi.
- Documentazione medica.
- Scheda sanitaria per invio in Pronto Soccorso.

### *Documentazione a favore del passaggio di informazioni interne al servizio*

Gli educatori partecipano al passaggio continuo di informazioni e degli ambiti di elaborazione progettuale, facendo riferimento a procedure formali ed ai diversi momenti di riunione indicati di seguito.

1. *Diario individuale*, attraverso il quale l'educatore annota le informazioni riferite ad episodi rilevanti sul piano educativo e che possono essere utili per approfondire e comprendere il percorso di accompagnamento di ogni singolo utente.
2. *La consegna organizzativa*, che viene compilata giornalmente dagli educatori e/o operatori con mansioni educative, riporta informazioni quotidiane circa lo svolgimento del servizio che ritiene importanti per l'equipe educativa.

3. *Il diario attività*, compilato quotidianamente dagli educatori e/o operatori con mansioni educative e riporta informazioni quotidiane circa lo svolgimento dell'attività; ovvero la partecipazione degli ospiti, i compiti svolti ed ogni indicazione utile riferita all'attività.

## **Visite, assenze, ricoveri ed accompagnamenti sanitari**

---

I familiari e i conoscenti degli ospiti possono far loro visita in struttura concordando il loro arrivo con il coordinatore, al fine di predisporre un'opportuna accoglienza. Preferenzialmente, le giornate di sabato e domenica sono dedicate alle visite dei parenti. Qualora il Servizio Sociale inviante lo ritenesse opportuno, il personale rimane a disposizione per organizzare incontri di tipo semi-protetto.

### *Rientri a casa e uscite accompagnate.*

Le occasioni di temporaneo rientro in famiglia degli ospiti o le uscite dalla struttura con l'accompagnamento dai familiari e/o dagli amici vengono programmate attraverso espliciti accordi con il coordinatore della comunità ovvero in riferimento a quanto è stato condiviso all'interno del piano educativo individualizzato.

### *Conservazione del posto.*

I rientri degli ospiti al domicilio dei familiari sono favoriti conformemente al progetto educativo individualizzato. Ai fini economici, tali rientri non vengono considerati assenze dalla struttura. La conservazione del posto in comunità è garantita in occasione di assenze dell'ospite a causa di rientri temporanei in famiglia, in quanto opportunità concordate con l'équipe della comunità e definite all'interno del piano educativo, nonché per motivi di ricovero ospedaliero.

Nel caso di assenze superiori ai 15 giorni, permane l'impegno alla corresponsione della retta al 70%.

### *Ricoveri ospedalieri.*

In caso di ricovero ospedaliero, il personale della struttura garantisce la continuità assistenziale limitatamente alle visite periodiche degli operatori all'ospite ricoverato, al fine di fornire i cambi biancheria e

---

quant'altro fosse di necessità, per tutto il periodo del ricovero ospedaliero.

Nel caso di ricoveri ospedalieri per un periodo superiore ai 15 giorni, permane l'impegno alla corresponsione della retta al 70%.

#### *Accompagnamenti sanitari.*

Gli accompagnamenti dal medico di base, se nominato sul territorio, vengono effettuati dal personale in servizio.

Nell'arco di ogni annualità, è possibile organizzare fino a tre accompagnamenti di carattere sanitario (di tipo medico-specialistico) da parte degli operatori, previo accordo con il familiare e/o l'amministratore di sostegno.

Qualora si evidenziassero delle criticità legate all'accompagnamento dell'ospite il responsabile della comunità potrà richiedere la presenza di un familiare o di un delegato della famiglia, e/o di un'ambulanza o altro mezzo attrezzato, in base alle necessità.

## **Dimissioni dagli Alloggi**

---

L'accoglienza presso gli Alloggi viene predisposta nella prospettiva di realizzare una permanenza prolungata nel tempo. Le condizioni che determinano il prosieguo della permanenza vengono rinnovate ogni anno attraverso la definizione del progetto educativo individualizzato.

La dimissione volontaria o per trasferimento ad altra struttura deve essere comunicata per iscritto alla direzione con almeno 15 giorni di preavviso, concordando le modalità con tutte le parti che hanno sottoscritto il contratto di inserimento.

La comunicazione deve pervenire alla direzione con lettera raccomandata con decorrenza dei 15 giorni dalla data di ricevimento della stessa. Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate, anche se non godute.

La risoluzione del periodo di permanenza di un ospite dagli Alloggi può essere disposta anche dall'équipe come conseguenza del verificarsi delle due possibili condizioni illustrate sinteticamente di seguito.

1. L'insorgere di importanti problematiche di ordine sanitario che determinano un aggravamento delle condizioni di menomazione e disabilità o la comparsa di gravi sintomatologie riferibili di disturbi di interesse psichiatrico che esitano in passaggi all'atto che mettono a rischio l'incolumità del paziente o degli altri ospiti. Tali condizioni di aggravamento richiedono un'assistenza continuativa ed una tipologia di cura che può essere garantita opportunamente da una struttura afferente al sistema socio-sanitario (Comunità Socio Sanitaria, Residenza Sanitaria Disabili).
2. Il rafforzamento di competenze sociali ed adattive a seguito della conclusione di un percorso abilitante e di conseguenza l'offerta di una opportunità di trasferimento dell'ospite all'interno di un alloggio a bassa protezione, ovvero senza la presenza continuativa del personale.

## **Sistema di gestione per la Qualità**

---

### *Standard di qualità dei servizi erogati.*

I Servizi si impegnano a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli utenti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo dei servizi viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2000 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- standard assistenziali garantiti nella struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge stabiliti dalla Regione Lombardia;

- 
- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
  - rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
  - rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
  - grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua nel Servizio il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra cui segnaliamo il piano di formazione annuale e gli strumenti di verifica e di informazione.

#### *Piano di formazione annuale.*

La Cooperativa Anteo organizza periodicamente corsi interni di aggiornamento, formazione e addestramento per tutto il personale in servizio e ne favorisce inoltre la partecipazione a corsi di formazione organizzati da altre Agenzie.

#### *Obiettivi di miglioramento.*

Gli Alloggi per l'autonomia si propongono di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e famigliari nell'elaborazione del P.I.;
- la promozione di attività di volontariato;
- un modello operativo che si ispiri ai requisiti di qualità richiesti dalle normative sull'accreditamento.

## **Costi di permanenza presso gli Alloggi**

---

#### *Servizi di base compresi nella retta degli Alloggi.*

- Servizio di accoglienza residenziale di carattere educativo e sociale.
- Servizio di ristorazione, alberghiero di pulizia camere e spazi comuni.

- Servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e personale (capi delicati esclusi).

*Servizi a carico dell'ospite degli alloggi.*

- Acquisto farmaci, ticket sanitari, spese relative a visite specialistiche o esami non prescritti o non mutuabili (neurologo, fisiatra, dermatologo, fisioterapia personalizzata, altri specialisti);
- Accompagnamento per visite sanitarie specialistiche (dunque ad esclusione dell'accompagnamento dal medico di base).
- Spese telefoniche.
- Parrucchiere.
- Prodotti per l'igiene personale (bagnoschiuma, shampoo).
- Alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche.
- Spese voluttuarie.
- Attività particolari quali uscite, gite, soggiorni estivi.

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

## TARIFFARIO 2025

Servizio	Descrizione	Retta IVA 5% compresa
<b>Alloggi per l'autonomia a favore di persone con disabilità</b>	Retta giornaliera	€ 95,07
	Retta mensile anno 2025	€ 3.412,15
	Quota accessoria per spese personali	€ 100,00
<b>Deposito cauzionale</b>	Una mensilità, nella cifra che spetta all'ospite, ovvero al familiare, in riferimento alla ripartizione della retta complessiva come stabilito dall'amministrazione	

---

### *Informazioni relative alla retta.*

La quota viene sostenuta dall'ospite, dal Servizio Sociale del Comune di residenza o in forma compartecipata secondo precisi accordi tra le due parti.

Il pagamento della quota viene richiesto anche in caso di rientri in famiglia, ricoveri ospedalieri, soggiorno in altra sede alla presenza del personale (es. vacanze estive).

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

---

### *Diritti degli ospiti.*

Il personale dedicato agli Alloggi 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 che abita gli Alloggi 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 in comunità e gli operatori;
- partecipare alla gestione delle attività domestiche della comunità, con il supporto degli operatori quando necessario;

- rispettare gli arredi, gli oggetti e le attrezzature presenti a disposizione della comunità;
- partecipare alle attività educative ed abilitanti condivise all'interno del progetto individualizzato;
- partecipare alla riunione settimanale degli ospiti.

All'interno degli Alloggi e della CARD è vietato:

- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcoliche di qualsiasi genere 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;
- avere una condotta sessuale socialmente impropria e lesiva del decoro e della libertà personale dei conviventi.

*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 Individualizzato;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (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 personale degli Alloggi 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'utente e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso seguenti modalità indicate di seguito.

Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al responsabile dei servizi; mediante mail inviata all'indirizzo: [casadimarina@gruppoanteo.it](mailto:casadimarina@gruppoanteo.it).

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](mailto:segnalazioni@gruppoanteo.it)
- a mezzo posta a ANTEO Impresa Cooperativa Sociale - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dal responsabile dei servizi, nel primo caso, e dall'ufficio reclami nel secondo.

Si provvederà comunque a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

ALLOGGI per l'autonomia a favore di persone con disabilità

via dell'Ongaro 11

21010 Cardano al Campo (VA)

Tel. 0331.1569104

Fax 0331.1569106

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

Responsabile del Servizio: Dott. Massimo Raccagni

Anteo Impresa 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 rimessa a gennaio di ogni anno, a seguito di verifica della validità dei contenuti.*

