

Carta dei Servizi 2025

“La BAIA”

Comunità Alloggio Residenziale
per persone con disabilità

Cardano al Campo (VA)

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



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

Data di emissione gennaio 2025
Revisione n° 19

Presentazione dell'Impresa Sociale

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è un'impresa cooperativa sociale 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 oltre 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.

Presentazione dell'Impresa Sociale	3
La carta dei servizi.....	8
Presentazione del servizio	9
La Comunità Alloggio Residenziale e i destinatari accolti.....	9
Mission della struttura.	10
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere.....	11
Come raggiungere la struttura.	12
Valutazione della domanda di inserimento e procedimenti per l'accoglienza	13
Ricezione della richiesta di inserimento e valutazione preliminare della idoneità.....	13
Incontri di rete.	14
Valutazione in équipe.....	14
La stipula del contratto di inserimento.	15
Primo periodo di osservazione successivo all'inserimento.....	15
Staff operativo	16
Organigramma funzionale.	16
Staff dirigenziali e operativi.	16
L'équipe operativa del Servizio.	16
Il responsabile dei servizi.	17
Il coordinatore.	18
L'operatore di comunità.....	18
Specifiche del servizio di educativa residenziale	19
Finalità generali dei percorsi educativi comunitari.....	19
Pianificazione giornaliera delle attività comunitarie.....	20
Scansione generale della giornata	20

L'offerta educativa interservizi CdM	21
I laboratori.....	22
Riunione ospiti.....	24
Servizi utili alla collettività riconosciuti dal sistema dei crediti formativi.....	24
Rielaborazione della pratica educativa in équipe	27
L'équipe di lavoro.....	27
Le intervizioni.	27
La progettazione delle attività educative.....	27
Riferimenti all'etica della relazione educativa.	27
La progettazione educativa individualizzata	28
Valutazione del funzionamento e delle disabilità.....	28
Elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)	29
Verifiche intermedie e riprogettazione.	29
La cartella socio-educativa	30
Visite parenti, rientri in famiglia ed assenze	31
Rientri a casa e uscite accompagnate.....	31
Conservazione del posto.....	31
Ricoveri ospedalieri.....	31
Accompagnamenti sanitari.....	32
Dimissioni dalla comunità.....	32
Sistema di qualità	33
Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica.....	33
Piano di formazione annuale.....	34
Obiettivi di miglioramento.....	34

Costi di permanenza	35
Servizi di base compresi nella retta.....	35
Servizi a carico dell'ospite.	35
TARIFFARIO 2025.....	35
Informazioni relative alla retta.	36
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela	36
Diritti degli ospiti.....	36
Doveri degli ospiti.	36
Privacy e criteri di tutela.	37
Segnalazioni e reclami.....	38

Gentile Signora ed Egregio Signore,

*Le porgiamo il benvenuto
nella Comunità Alloggio Residenziale per persone con disabilità
“La Baia”
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce la “Carta dei Servizi”
ai sensi della Legge n. 328/2000 e della DGR Lombardia n.
VII/20763 - 16/02/2005 e s.m.i.*

L'équipe della Comunità

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 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 l'impresa sociale 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.

Presentazione del Servizio

La Comunità Alloggio Residenziale e i destinatari accolti.

La comunità “La Baia” è una struttura di accoglienza residenziale con regime di funzionamento sulle 24 ore. Afferisce al sistema di servizi socio-assistenziali ed è deputata ad accogliere 10 persone adulte, di entrambi i sessi, che presentano una condizione di disabilità non compresa tra le fragilità riconducibili al sistema socio-sanitario. Vengono accolte persone la cui condizione di disabilità rientra nelle seguenti tipologie generali:

- disabilità intellettiva di vario grado, con compromissione del funzionamento adattivo accertata da verbale di invalidità;
- esiti da trauma cranico encefalico, coma, cerebrolesione con residue autonomie funzionali tali da non necessitare di un alto grado di assistenza;
- eventuale presenza di disturbi mentali concomitanti alla condizione di disabilità intellettiva, che però risultino ben compensati attraverso un adeguato trattamento psicofarmacologico e/o dall’efficacia di un supporto psicologico;
- assenza di gravi comportamenti a rischio di autolesionismo o passaggi all’atto aggressivo;
- presenza di sufficienti abilità del vivere la quotidianità in ambito protetto (quali ad esempio la capacità di lavarsi, vestirsi e svestirsi, alimentarsi, utilizzare i servizi igienici, muoversi), il cui esercizio richieda la supervisione degli operatori ed una minima assistenza;
- vengono altresì accolte persone che, in seguito a gravi carenze socio-culturali, si trovino in una condizione di disagio assimilabile alla disabilità di tipo cognitivo/psichico.

L’accoglienza nella comunità alloggio si rivolge prevalentemente a persone già in possesso di competenze comunicative, del vivere quotidiano e di socializzazione che necessitano di un supporto socio-educativo assicurato in forma continuativa.

Mission della struttura.

L'accoglienza presso la Comunità Alloggio Residenziale "La Baia" è finalizzata a favorire l'inclusione all'interno di un sistema di relazioni 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.

La comunità "La Baia" è un luogo 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'équipe della comunità si propone di garantire agli ospiti i diritti fondamentali di benessere nella vita quotidiana, di autodeterminazione responsabile, di partecipazione alla vita di relazione in ambiente protetto, evitando l'istituzionalizzazione e l'emarginazione sociale. Il percorso di accoglienza comunitaria persegue la logica della massima integrazione con gli altri servizi per le disabilità e la valorizzazione di ogni risorsa presente nel territorio.

Quanto illustrato come finalità generale dell'accoglienza comunitaria viene realizzato dall'équipe attraverso l'attuazione di percorsi abilitanti, declinati in progetti educativi individualizzati attraverso i quali perseguire specifici obiettivi a favore dell'acquisizione e del mantenimento di abilità personali, di competenze domestiche, di comunità, di socializzazione.

Nel rispetto di un'etica che favorisce la cura dei legami protetti, la progettazione educativa viene elaborata dall'équipe della comunità in riferimento ai seguenti principi:

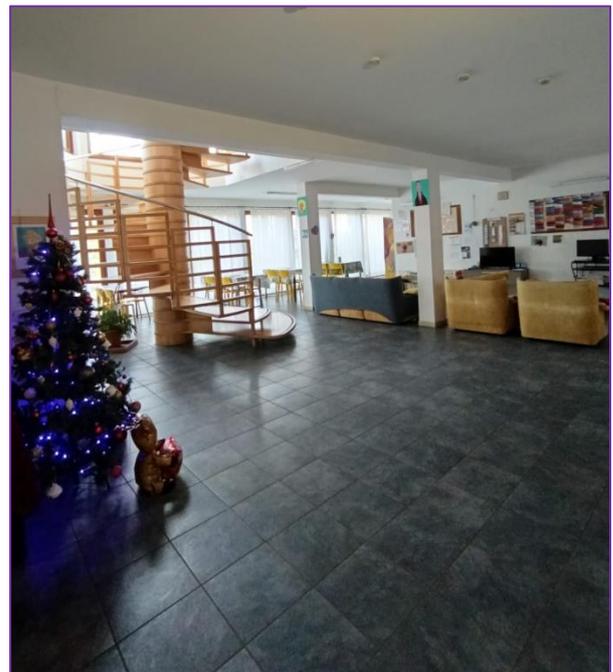
- la valorizzazione dei legami familiari attraverso il coinvolgimento dei genitori e dei parenti alle iniziative comunitarie, favorendo la loro corresponsabilità ai percorsi educativi;
- il mantenimento delle reti sociali ed amicali degli ospiti, sostenendo le frequentazioni possibili di persone anche all'esterno della comunità;
- la costruzione di un rapporto tra operatori ed ospiti basato su un'intesa fiduciosa in riferimento alla quale le parti si impegnano reciprocamente al rispetto del contratto stipulato al

momento della prima accoglienza, ovvero rinegoziato nel corso della permanenza secondo una periodicità condivisa.

Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere.

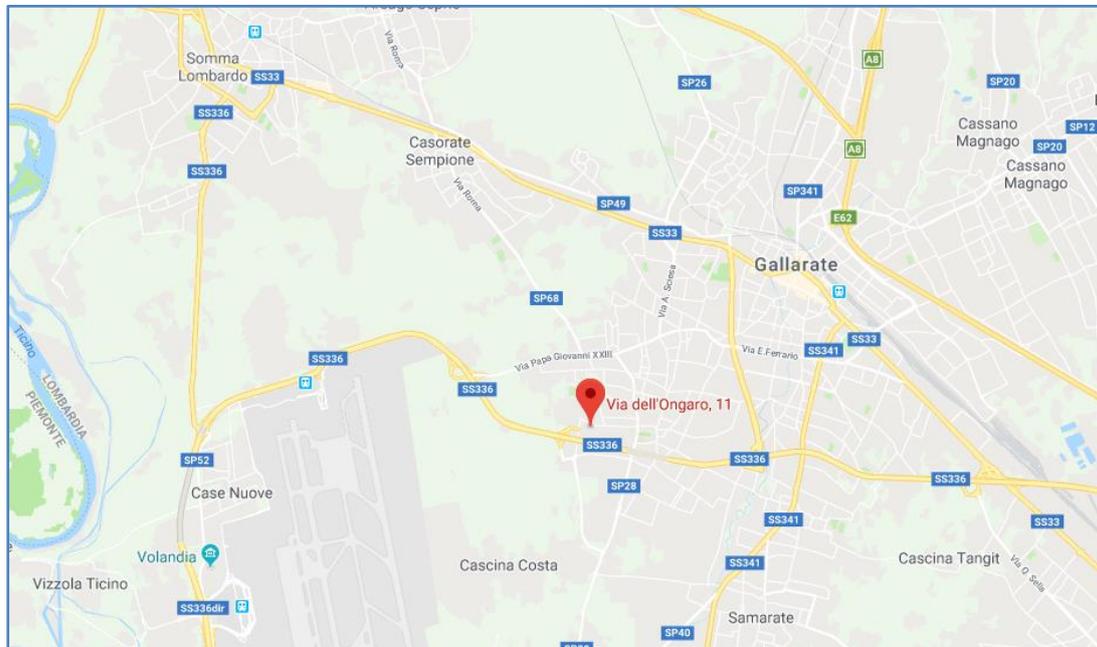
La struttura che ospita la Comunità Alloggio “La Baia” comprende:

- 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, 2 camere da letto da due posti, 2 camere da letto da 3 posti, 1 camera per l'operatore, 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 la struttura.

La Comunità Alloggio “La Baia” si trova a Cardano al Campo (VA), in via dell’Ongaro n°11.



Nello stesso complesso di servizi, denominato “Casa di Marina” 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 inserimento e procedimenti per l'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.

Ricezione della richiesta di inserimento e valutazione preliminare della idoneità.

La richiesta di inserimento in Comunità viene formulata dai Servizi Sociali del Comune di residenza della persona interessata, d'intesa sia con i suoi familiari che con le figure amministrative che tutelano il soggetto con disabilità (amministratore di sostegno, tutore, curatore).

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.

Incontri di rete.

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 servizio, il coordinatore della comunità;
- colloqui conoscitivi tra gli operatori della comunità ed i familiari, l'amministratore, il curatore, il tutore, l'utente interessato ad essere accolto, 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 in struttura 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.

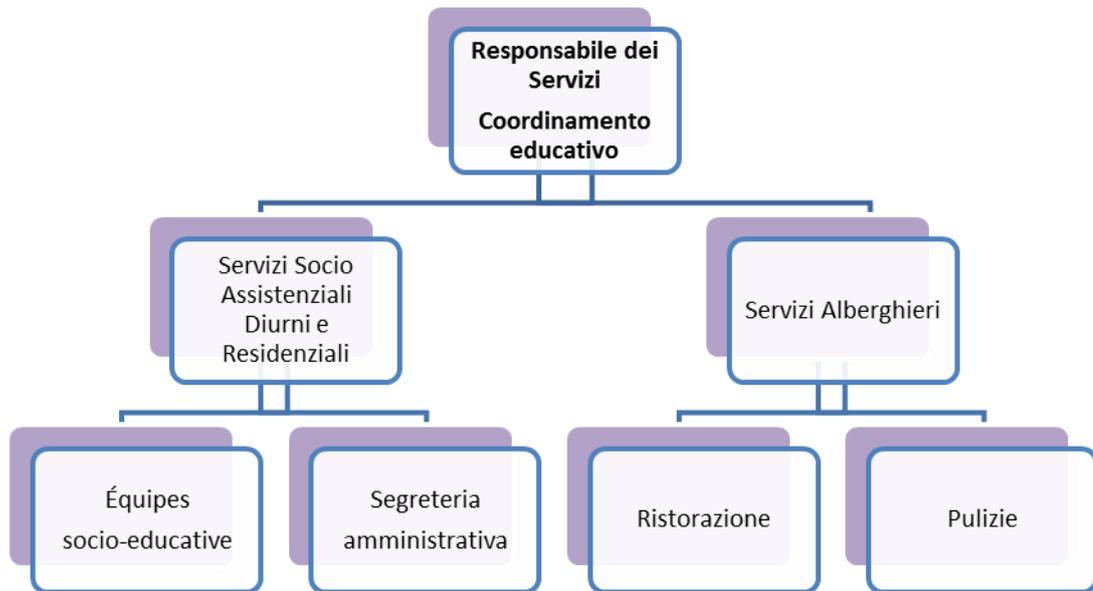
L'ultima fase valutativa consiste nella presentazione del caso da parte del responsabile di struttura e del coordinatore del servizio presso l'équipe della comunità e nella successiva discussione, con riferimento alla possibile opportunità dell'avvio di un percorso educativo residenziale, alla sostenibilità dello stesso, considerando anche le eventuali criticità che emergerebbero in occasione dell'incontro del nuovo utente con il gruppo degli ospiti già residenti.

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

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 comunitaria.

Staff operativo

Organigramma funzionale.



Staff dirigenziali e operativi.

Lo staff direzionale e amministrativo della Impresa 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 del Servizio.

I servizi dispongono di personale qualificato e specializzato. Le indicazioni degli orari di ricevimento e di presenza in struttura delle varie figure professionali sono illustrate in un'apposita bacheca, o comunque la segreteria mette a disposizione il numero di cellulare di servizio del responsabile per contatti telefonici.

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 di comunità socio-educativo.

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 per persone con disabilità ed i sistemi esterni per i rapporti generali sui servizi erogati.

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

Presiede i rapporti con le famiglie, con particolare riferimento a situazioni problematiche

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 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.

Concorre alla stesura della programmazione settimanale interservizi dell'offerta educativa e ne coordina la realizzazione attuativa.

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.

D'intesa con il responsabile dei servizi, si incarica di mantenere i contatti con i Servizi Sociali Inviante 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 del Servizio favorendo l'alternarsi delle presenze di personale educativo, garantendo un sistema turnante nel rispetto degli standard che autorizzano al funzionamento.

Assolve ad ogni adempimento di fine mese, alla gestione della cassa economale ed alle spese degli ospiti.

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.

L'operatore di comunità.

In quanto referente di alcuni ospiti, si occupa dell'elaborazione e della stesura dei Piani Educativi Individualizzati, effettuando sistematicamente colloqui di verifica.

Concorre alla progettazione e realizza quotidianamente l'offerta educativa come indicata nella programmazione settimanale interservizi; inoltre. Presiede le attività formative di servizio comunitario partecipate dagli ospiti.

Accompagna gli ospiti che necessitano di particolare assistenza e supervisione a proposito di tutti gli aspetti relativi all'igiene personale, alla cura della persona, dell'abbigliamento e degli spazi di vita, all'assunzione dei pasti, favorendo percorsi orientati allo sviluppo di una maggiore indipendenza dall'assistenza.

Accompagna gli ospiti nella auto-somministrazione delle terapie.

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

È tenuto alla partecipazione alle riunioni di équipe settimanali, alle intervizioni plenarie ed alle sessioni formative annuali.

Supporta gli ospiti nella cura dei rapporti familiari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali sostenibili.

Specifiche del servizio di educativa residenziale

Finalità generali dei percorsi educativi comunitari.

Nell'ambito del percorso comunitario, la pratica educativa ed assistenziale 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.

La Comunità offre servizi in regime residenziale, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

La pianificazione giornaliera delle iniziative comunitarie consente agli operatori di accompagnare gli ospiti coabitanti nella partecipazione ad esperienze di relazione a favore della espressività soggettiva e ad elaborare diverse competenze quotidiane a favore della vita in gruppo.

<i>Scansione generale della giornata</i>	
7.30	Sveglia. Igiene personale e colazione.
8.45	Autosomministrazione 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 ¹ .
13.00	Servizi comunitari dopo pranzo. Autosomministrazione 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 ¹ .
19.45	Servizi comunitari dopo cena.
20.30	Disimpegno e ricreazione serale.
22.30	Preparazione per la notte.
23.00	Riposo nelle camere.

¹ 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.

L'offerta educativa interservizi CdM

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.

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.

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.

I laboratori.

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, calceetto, gruppo cammino, gruppo bocciofila, 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 corveé e riordino mensa).
- **Progetti in partnership con agenzie del territorio** (terzo tempo-Quarto stato, territorio sociale).
- **Servizi utili alla collettività** (aiuto corveé per il pranzo e la cena, pulizia settimanale della cucina, assistenza alla preparazione della merenda, lavanderia personale e/o comunitaria, sistemazione delle camere, pulizia e cura del giardino).

Lo svolgimento delle attività di laboratorio si articola in riferimento alla programmazione settimanale interservizi; la formazione dei gruppi di ospiti 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 ospite ed evidenziati nel P.E.I. Il consenso dei partecipanti alle offerte educative programmate avviene contestualmente alla presentazione del P.E.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 ospiti 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 della struttura 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 rispetto alla loro responsabilità inerenti alla gestione regolata del campo comunitario e delle offerte di programmazione.

Servizi utili alla collettività riconosciuti dal sistema dei crediti formativi.

L’applicazione della misura dei servizi di comunità, correlata ai crediti formativi, consente agli operatori di istituire e di mantenere un senso di appartenenza al contesto comunitario, valorizzando le iniziative che ogni singolo individuo, nei limiti delle proprie capacità, è in grado di svolgere al servizio della collettività. Il credito che l’équipe intende promuovere attraverso questa iniziativa comunitaria restituisce a ciascun ospite partecipante quelle insegne identitarie che gli consentono di assumere un ruolo, anche importante, nell’economia del gruppo.

In occasione di ogni riunione di comunità settimanale gli ospiti vengono accompagnati a discutere intorno agli impegni ed alle criticità emerse nello svolgimento dei compiti utili alla collettività che hanno già svolto. In questo momento gli operatori in ascolto possono pensare soluzioni promuovendo misure organizzative facilitanti e stabilendo le esigenze di accompagnamento e di supervisione più opportune, caso per caso. A seguito di questo momento di discussione, l’operatore che conduce è tenuto a coinvolgere gli ospiti nella definizione della turnazione degli incarichi relativa alla settimana successiva.

In questa delicata fase del lavoro, è auspicabile che gli ospiti non si trovino nella condizione di obbligo nell’assegnazione dei compiti. Inoltre, è importante che ogni singolo partecipante alla riunione si

trovi ad essere valorizzato rispetto alle proprie capacità di partecipazione alla vita sociale, ricevendo l'offerta di una possibile libera assunzione di un incarico, intesa come opportunità. Al fine di favorire una pluralità di esperienze di partecipazione ai compiti domestici da parte di ogni singolo ospite, è opportuno che la turnazione contempli il cambiamento ciclico dei servizi.

Entro il termine di ogni settimana, la coordinatrice provvede a produrre l'aggiornamento dei turni che illustrano l'assegnazione dei compiti utili alla collettività.

Durante la settimana, gli operatori sono tenuti a chiamare gli ospiti al servizio riferendosi a quanto esposto nella tabella dei turni che indica il tipo di compito, l'ospite assegnato, l'orario di esercizio dell'attività e le mansioni specifiche.

Prima dello svolgimento del servizio ogni ospite viene dotato di un cartellino identificativo del ruolo assunto, che viene indossato, e riceve con precisione dall'operatore le consegne rispetto allo svolgimento dei compiti indicati nelle specifiche dell'incarico. Lo svolgimento dei compiti stabiliti dai servizi utili alla comunità avviene con l'accompagnamento o la sola supervisione e certamente la verifica degli operatori che si curano del fatto che gli ospiti eseguano "a regola d'arte" tutte le mansioni previste, come descritto dalle specifiche dell'incarico. L'accompagnamento educativo assume sia connotazioni formative che di supporto individuale.

Nel momento in cui un ospite ha terminato lo svolgimento del compito assegnato come da turnazione, l'operatore in servizio, dopo averne verificato la corretta e completa esecuzione, assegna i crediti formativi compilando il foglio di registrazione. Indipendentemente dal livello di difficoltà, lo svolgimento di un servizio svolto "a regola d'arte" viene conteggiato attraverso un credito. Nell'assegnazione degli incarichi vengono considerate le differenze individuali dei singoli ospiti rispetto alle loro potenzialità.

I crediti formativi sono da intendersi innanzitutto come un riconoscimento formale della fiducia che l'équipe accredita agli ospiti, distintamente uno per uno. Dunque, nel corso della prima riunione del mese, la coordinatrice, parlando a nome dell'équipe, rende pubbliche le rendicontazioni dei crediti formativi ottenuti a seguito dell'impegno

che ogni ospite si è assunto nello svolgimento dei vari servizi comunitari, dimostrando la propria partecipazione alla vita sociale di comunità.

Successivamente, l'équipe considera la possibilità di trasformare i crediti formativi che un ospite ha conseguito in una misura di gratificazione concreta, considerando le richieste che ogni ospite condivide con l'operatore di riferimento.

Le misure di gratifica comunemente sostenibili che ciascun ospite può concordare con l'équipe interessano la possibilità di organizzare una gita tematica, o un evento animativo speciale, che trovi consenso e partecipazione anche solo in un piccolo gruppo di ospiti, oppure l'acquisto, a spese del servizio, di materiale utile per lo svolgimento di atelier espressivi, oppure ancora, l'acquisto di un bene accessorio particolarmente desiderato (condividendo e programmando questa spesa personale con l'AdS o il familiare).



Rielaborazione della pratica educativa in équipe

L'équipe di lavoro.

L'équipe si riunisce settimanalmente. La conduzione della riunione viene affidata al coordinatore educativo, eventualmente alla presenza del responsabile del servizio 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.

Le intervizioni.

Le riunioni mensili di intervizione consistono in uno spazio formativo plenario, ovvero partecipato da tutti gli operatori delle équipes di CdM, durante il quale vengono discussi temi critici relativi alla pratica educativa e di cura in istituzione. La discussione tra i membri delle diverse équipes ha lo scopo di favorire una condivisione delle politiche e delle strategie 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 P.E.I., all'elaborazione progettuale dell'offerta educativa ed alla predisposizione del materiale per le attività di laboratorio.

Riferimenti all'etica della relazione educativa.

Nessuna attività di per sé ha valore assoluto, nemmeno 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 della comunità, 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 ospiti della comunità, tenendo in considerazione il loro modo di essere, ovvero rispettando la particolarità della struttura soggettiva, senza esaltare l'ottenimento di performance 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 significative, facendo emergere il grado di restrizione indotto da fattori socio-culturali ai quali la persona disabile 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 Educativo Individualizzato (P.E.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 comunità e successivamente promuovendo soluzioni di adattamento a favore di un possibile inserimento sociale. Il progetto può includere anche elaborazioni relative agli interventi assistenziali.

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 previste 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.
- Copia della più recente documentazione che certifica l'invaliderità civile.
- Copia nomina del tutore legale e patrimoniale.
- Scheda anamnestica.
- Check list criteriiale ICF per la valutazione del funzionamento e della disabilità.
- P.E.I. in corso e verifiche precedenti.
- Scheda accordi con utente.
- Autorizzazioni.
- Consegne individuali.
- Verbali.
- Relazioni da/per servizi.
- Documentazione medica.

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 parenti, rientri in famiglia ed assenze

I familiari ed 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 famigliari 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 della CARD.

Nell'arco di ogni annualità, è possibile organizzare fino a tre accompagnamenti di carattere sanitario (di tipo medico-specialistico) da parte degli operatori della comunità, 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 dalla comunità

L'inserimento nella comunità di accoglienza residenziale "La Baia" viene predisposto nella prospettiva di realizzare una permanenza prolungata nel tempo. Le condizioni che determinano il prosieguo della permanenza all'interno di ogni struttura socio-assistenziale 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 della comunità 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 a condizioni di scompenso di disturbi di interesse psichiatrico,

che esitano in passaggi all'atto mettendo a rischio l'incolumità del paziente o degli altri ospiti della comunità. 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 conseguimento di importanti competenze adattive a seguito della conclusione di un importante percorso abilitante e di conseguenza l'offerta di una opportunità di trasferimento dell'ospite all'interno di un alloggio che comporti un livello di assistenza a bassa protezione.

Sistema di Qualità

Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica.

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 adottato dall'Impresa Sociale.

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.

Anteo Impresa Cooperativa Sociale 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.

La Comunità “La Baia” si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e famigliari nell’elaborazione del P.E.I.;
- la promozione di attività di volontariato;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull’accreditamento.

Costi di permanenza

Servizi di base compresi nella retta.

- servizio di accoglienza residenziale di carattere educativo e sociale;
- assistenza tutelare;
- servizio di ristorazione; servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni;
- servizio di lavanderia della biancheria piana e personale (esclusi i capi delicati).

Servizi a carico dell'ospite.

- farmaci, ticket, spese per visite specialistiche o esami non prescritti o non mutuabili (neurologo, fisiatra, dermatologo, fisioterapia personalizzata, altri specialisti);
- manicure, pedicure;
- parrucchiere;
- prodotti per l'igiene personale;
- alimenti speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- spese voluttuarie, spese telefoniche;
- 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
Comunità Alloggio Residenziale per persone con disabilità	Retta giornaliera	€ 112,48
	Deposito cauzionale	Una mensilità, nella cifra che spetta all'ospite in riferimento alla ripartizione della retta complessiva stabilita dall'amministrazione comunale
	Quota accessoria per spese personali	Indicativamente € 100 mensili, comunque da definire in modo personalizzato

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. soggiorni).

Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

Diritti degli ospiti.

La Comunità "LA BAIÀ" 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 alloggi in struttura 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 nella Comunità;
- partecipare alle attività educative ed abilitanti condivise all'interno del progetto individualizzato;
- partecipare alla riunione settimanale della struttura.

All'interno della Comunità 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, (Reg. UE 679/2016 - GDPR);
- 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 s.m.i.

Segnalazioni e reclami.

La Comunità 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 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 dell'impresa cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- a mezzo posta a ANTEO Impresa Coop. Sociale - 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.

C.A.R.D. “LA BAIA”

Via dell’Ongaro 11

21010 Cardano al Campo (VA)

Tel. 0331.1569104

Fax 0331.1569106

E-Mail: casadimarina@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Dott. Massimo Raccagni

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 nel mese di gennaio di ogni anno, a seguito di revisione, a garanzia della validità dei contenuti.

