

Carta dei Servizi

2025

RSA Disabili “FRANCO
FANIA”

Serracapriola

Anteo Impresa Cooperativa Sociale





CASTRIOTA E CORROPPOLI

ISCRITTA NEL REGISTRO REGIONALE DELLE AZIENDE PUBBLICHE DI SERVIZIO ALLA PERSONA

ISTITUITO PRESSO IL SERVIZIO SISTEMA INTEGRATO SERVIZI SOCIALI

CON DELIBERAZIONE DI GIUNTA REGIONALE N. 1946 DEL 21/10/2008

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

Via PAPA GIOVANNI XXIII, 4 - 71010 CHIEUTI (FG) www.aspcastriotacorroppoli.it

ASPCASCO@PEC.IT TEL.

0882-689696

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

Data di emissione: gennaio 2025

Revisione n. 04

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

Anteo, attraverso una forza lavoro di oltre 2000 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici;

La Carta dei Servizi	7
Presentazione del Servizio	7
Presentazione della struttura e destinatari.....	7
Mission	7
Come raggiungere la struttura	8
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere.....	9
Domanda di accesso e procedure di accoglienza.....	11
Iter di inserimento	11
Documentazione richiesta per l'ingresso	11
Ingresso	12
Periodo di osservazione.....	12
Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).....	13
Orari di visita.....	13
Rientri a casa e uscite	13
Dimissioni	14
Conservazione del posto.....	14
Staff operativo	14
Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale	17
Modello organizzativo e programma delle attività.....	17
Programma delle attività.....	18
Riunione ospiti	19
Giornata Tipo	20
Servizi Offerti	20
Informazioni relative alla retta	21
Modalità di coinvolgimento dei volontari.....	21

Progetti di controllo della qualità	21
Obiettivi di miglioramento.....	22
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela.....	22
Diritti degli ospiti	22
Doveri degli ospiti	23
Privacy e criteri di tutela	24
Segnalazioni e Reclami.....	25

Gentile Signora ed Egregio Signore,

*Le porgiamo il benvenuto
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la “Carta dei Servizi”
della RSA “Franco Fania”
di Serracapriola (FG).*

L'équipe del Servizio

La Carta dei Servizi

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

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

Presentazione del Servizio

Presentazione della struttura e destinatari

La RSA “Franco Fania” con 10 posti letto si trova a Serracapriola (FG) in Vico Ugo Bassi 1/ Via Cavalier de Luca n.8. Accoglie adulti con disabilità intellettiva di grado medio e con scarsa o insufficiente autonomia nella gestione della quotidianità, che necessitano di un sostegno di tipo assistenziale volto a favorire il mantenimento delle autonomie, lo sviluppo delle relazioni interpersonali e l'integrazione con il territorio. Come stabilito da DGR 1293/2022 la struttura ha a disposizione numero posti letto 4 per disabili gravi - Tipo A e posti letto 6 per disabili meno gravi - Tipo B.

Mission

La RSA fonda il proprio operato su valori quali il riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva, di ricevere cure, di lavorare.

La metodologia operativa si sviluppa a partire da alcuni concetti fondamentali:

- costruzione di un rapporto con l'ospite basato sulla contrattualità, in cui ci si impegna reciprocamente al rispetto del regolamento interno e del PAI (piano assistenziale individualizzato) firmato al momento dell'ingresso e rinegoziato nel corso dell'inserimento secondo una periodicità condivisa;
- presa in carico globale della persona al fine di garantire un soddisfacimento dei bisogni assistenziali, riabilitativi e di autonomia;
- integrazione con la rete sociale e amicale della persona;
- attivazione di strategie e modalità d'intervento orientate ad ampliare le opportunità di scambio di risorse e di affetti, contribuire alla costruzione di un'identità positiva, favorire l'acquisizione di abilità negli atti della vita quotidiana, nonché promuovere la capacità di trasferire le conoscenze acquisite nel contesto sociale.

Come raggiungere la struttura

- Per chi viene in auto da San Severo: strada statale 16 direzione Termoli, uscire allo svincolo di San Paolo Civitate e prendere la strada provinciale direzione Serracapriola, **via Cavalier de Luca n. 8**
- Per chi viene in auto da Termoli: Autostrada A14 direzione Lesina, uscita casello autostradale Poggio Imperiale Lesina, prendere la Strada provinciale direzione Chieuti, poi strada direzione Serracapriola.

In Pullman, dalla città di San Severo direttamente alla città di Serracapriola.

Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere

La Comunità RSA Disabili si sviluppa su uno stabile su due piani in un unico nucleo: e sono così suddivisi:

al piano stradale si trovano:

- spazio di accoglienza
- sala di incontri
- sala medicheria
- 2 bagni
- un locale palestra
- spogliatoio del personale con bagno.

Nel primo piano si trovano:

- sala cucina con annesso spazio per il pranzo
- sala relax e attività didattiche educative
- un salotto
- una sala attività
- 2 bagni.
- ufficio del personale

Nel secondo piano si trovano:

- 6 Camere da letto con bagno



Domanda di accesso e procedure di accoglienza

Iter di inserimento

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

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

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

Tempi e modi delle verifiche successive del Progetto, nonché le dimissioni dalla RSA, vengono concordati tra l'ospite, la sua famiglia, l'équipe interna e l'ente inviante.

Documentazione richiesta per l'ingresso

- Fotocopia della carta di identità o documento equipollente;
- fototessera; fotocopia del codice fiscale; patente di guida (se presente); certificato di stato di famiglia o autocertificazione; certificato di residenza e nascita o autocertificazione;
- tessera sanitaria ed eventuale esenzione del ticket; cartella clinica più recente e/o relazione del parente sulle condizioni generali dell'ospite;
- relazione medica (modulo relazione sanitaria a cura del medico curante);
- certificazione medica rilasciata dal medico curante attestante: le condizioni di autosufficienza/non autosufficienza, l'assenza di malattie infettive, l'indicazione di eventuali malattie in atto

e relativa terapia, l'indicazione di allergie a farmaci, cibi o altro, l'idoneità a vivere in comunità;

- prescrizione dei farmaci in uso con dotazione minima dei medesimi per almeno sette giorni;
- fotocopia dei documenti ASL per il rilascio di eventuali ausili (carrozzina, deambulatore, pannoloni);
- fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso), mentre se la richiesta è in corso fornire la fotocopia della domanda;
- fotocopia nomina eventuale del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- sottoscrizione del contratto di inserimento e accettazione del regolamento del Gruppo Appartamento;
- coordinate c/c bancario o postale per eventuali rimborsi.

Ingresso

L'ingresso dell'ospite nella RSA è preceduto da un incontro cui partecipano l'ospite stesso, i suoi familiari (e/o tutore/curatore/amministratore di sostegno), il Responsabile/coordinatore del Servizio, l'operatore incaricato dell'ente inviante e gli operatori di eventuali altri servizi coinvolti. In questa sede tutti i partecipanti concordano e sottoscrivono il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) di inserimento.

Periodo di osservazione

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

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

Nel corso dell'incontro, proprio in relazione alla nuova valutazione, può essere ridefinito il Progetto individualizzato e si identificano gli obiettivi da raggiungere con l'inserimento

nella RSA. Tale definizione deve essere condivisa e approvata da tutti.

Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

Il Progetto Individualizzato (PI) è lo strumento principale di lavoro all'interno della Struttura.

Permette la definizione di obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell'ospite.

Coinvolge tutti gli interlocutori significativi per l'ospite e le differenti professionalità. Permette di realizzare un percorso capace di valorizzare le risorse personali e la rete sociale della persona.

Le sue caratteristiche principali sono:

- è individuale;
- ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi;
- ha come scopo il potenziamento delle abilità relazionali e funzionali dell'ospite;
- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, trimestrali o semestrali ma comunque definibili in base all'andamento del progetto stesso, che permettono di modulare l'intervento in base ai risultati raggiunti e a eventuali nuove esigenze.

Orari di visita

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire durante tutta la giornata. È richiesto che i visitatori avvertano il personale in servizio, per essere certi che l'ospite interessato si trovi in struttura al momento della visita.

Rientri a casa e uscite

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con famigliari e/o amici sono definiti secondo quanto previsto dal PAI.

Dimissioni

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

Conservazione del posto

In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto salvo differenti disposizioni da parte dell'ente inviante.

Staff operativo

La RSA “Franco Fania” offre servizi in regime residenziale per 24 ore giornaliere, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Attività ruoli e funzioni degli operatori

PSICOLOGA RESPONSABILE

- partecipa alla stesura dei PAI ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica dei PAI all'interno dell'équipe di lavoro;
- svolge i colloqui individuali e le riunioni con gli utenti;
- coordina e gestisce l'équipe di lavoro (turni, orari, presenze personale);
- mantiene rapporti costanti con i servizi invianti, con le famiglie degli utenti (informando sull'andamento del progetto e su eventuali variazioni in itinere), con la rete territoriale, con la Direzione della Cooperativa;
- monitora la formazione ricevuta e rileva i bisogni formativi dell'équipe;
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.
- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economale e spese degli ospiti;

EDUCATORE

- realizza gli interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PAI;
- organizza attività interne o esterne dedicate agli ospiti;
- supporta gli ospiti nella promozione delle abilità personali, nell'ampliamento degli spazi di autonomia, nella cura dei rapporti familiari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali positive;
- programma le verifiche dei progetti individuali attraverso la condivisione con gli altri Servizi coinvolti;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PAI;
- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli ospiti.

ASSISTENTE SOCIALE

- svolge un ruolo di collettore tra gli operatori e gli utenti coinvolti nella fase di presa in carico;
- svolge un ruolo fondamentale nell'accoglienza e nella valutazione dei bisogni degli utenti;
- partecipa alla stesura dei PAI;
- collabora e promuove l'attività sociale degli ospiti in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza e mette a disposizione delle autorità competenti la propria professionalità per programmi e interventi diretti al superamento dei problemi sociali.

DIRETTORE SANITARIO

È il medico cui è affidato il coordinamento delle attività di assistenza sanitaria. Svolge le seguenti funzioni:

- Coordinamento degli interventi sanitari attraverso un continuo confronto con l'infermiere e con il personale di assistenza;
- Coordinamento dell'attività dei medici che hanno in carico gli ospiti attraverso frequenti e tempestive comunicazioni e scambi di informazione con i colleghi.

Il Direttore Sanitario è responsabile degli aspetti igienicosanitari della struttura; vigila sulla salute psico-fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie erogate. La sua presenza si articola flessibilmente in base alle esigenze della struttura e nel rispetto della normativa vigente.

INFERMIERE

L'infermiere opera in stretta collaborazione con il medico: partecipa all'identificazione dei bisogni di salute dell'ospite; pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali per l'espletamento delle funzioni e si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto; prenota le visite specialistiche prescritte agli ospiti; collabora con tutta l'équipe socio-sanitaria alla stesura del progetto individuale di assistenza (PAI).

FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista offre prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e a ritardare le disabilità, nonché a mantenere le capacità residue della persona. Opera sia nel locale palestra sito al piano terra sia nelle camere da letto degli ospiti. Esegue attività individuali e di gruppo e interventi di riabilitazione neuro-motoria e di rieducazione

ortopedica e funzionale; ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue.

OPERATORE SOCIO SANITARIO

- Si occupa della cura della persona, in tutti gli aspetti di igiene personale, cura dell'abbigliamento, assunzione dei pasti, cura degli spazi di vita;
- supporta gli ospiti nella progressiva acquisizione di autonomie in tutti gli aspetti della cura di sé, dall'igiene personale all'abbigliamento, dall'alimentazione alla cura degli spazi di vita;
- supporta l'ospite nella gestione delle terapie farmacologiche;
- partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PAI.

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

La presenza del personale è determinata dai parametri previsti dal Regolamento Regionale 5/2019. Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti in modo ben visibile all'interno del Servizio.

Modello organizzativo e programma delle attività

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso la RSA "Franco Fania" sono:

- organizzazione della giornata secondo una scansione temporale quanto più vicina alle esigenze degli ospiti;

- presenza per ciascun ospite di una cartella personale compilata e costantemente aggiornata dalle differenti figure professionali;
- presenza di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per ciascun ospite;
- modalità di lavoro in équipe;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività.

Programma delle attività

Le attività programmate all'interno del Servizio hanno lo scopo di aiutare gli ospiti a sviluppare spazi di autonomia nella gestione della propria quotidianità. Questo significa avere cura del luogo in cui si vive, personalizzarlo, renderlo accogliente, piacevole e vivibile.

Si pone particolare riguardo a tutti gli aspetti della cura personale, con riferimento all'abbigliamento e all'igiene.

Le attività sono scelte compatibilmente con i bisogni dei singoli ospiti, tenendo in considerazione sia un piano individualizzato sia un piano comune, con l'obiettivo specifico di rendere ciascuno partecipe e attivo nella gestione comunitaria e nella cura di sé.

Per alcuni ospiti sono previsti impegni più strutturati come ad esempio la frequenza di attività esterne, lettura dei giornali, ecc.

Riportiamo di seguito l'elenco delle attività che gli ospiti inseriti nella Struttura possono svolgere, sottolineando che tale elenco può essere in ogni momento variato e/o ampliato, a seconda delle capacità e dei differenti livelli di autonomia dei singoli utenti:

- *recupero attività di base della persona*: la cura del corpo e dell'igiene personale, la cura dell'ambiente in cui si vive, la capacità di sbrigare piccole commissioni, imparare a lavare, stirare e cucire;

- *attività di gruppo, ludiche ed espressive*: che possono essere svolte sia all'interno della RSA sia all'esterno e che sono finalizzate migliorare le capacità relazionali;
- *attività di partecipazione alla vita comunitaria*: rientrano in questa categoria tutte quelle attività che promuovono nell'ospite la capacità di collaborare con gli altri per il raggiungimento di un fine comune o che, più semplicemente, sviluppano la possibilità di condividere spazio e tempo con gli altri ospiti.

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

Riunione ospiti

Una volta a settimana, in orari concordati, l'operatore in turno conduce uno spazio di confronto e sostegno per gli ospiti del Servizio. La riunione ha come fine organizzativo quello di programmare le attività settimanali e si configura come un momento di ascolto rivolto agli utenti, in cui si valorizzano gli interventi di tutti i partecipanti e si promuove la capacità di trovare soluzioni ai problemi mediante il confronto, il sostegno reciproco e la condivisione con i vari membri del gruppo.

Giornata Tipo

Orario	Attività
7.30 – 8.00	Sveglia: fissata alle 7.30 nei giorni feriali, alle 8.30 il sabato, la domenica e i giorni festivi. Igiene personale, colazione e riordino camera.
8.00 - 9.00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore. Distribuzione sigarette e quota giornaliera in base al progetto individuale.
9.00 - 11.30	Interventi specifici in base a programmazione: - cura di sé e della casa; - acquisti e spese; - accompagnamenti per visite sanitarie o attività esterne;
11.30-14.00	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore. Pranzo e riordino della sala da pranzo.
14.00 – 18.30	Interventi specifici in base a programmazione: - cura di sé e cura della casa; - acquisti e spese; - accompagnamenti per visite sanitarie o attività esterne;
18.30 – 20.30	Assunzione terapia farmacologica in presenza dell'operatore. Preparazione tavoli per la cena, cena e riordino della sala da pranzo.
20.30 – 8.00	Preparazione per la notte e riposo.

Servizi Offerti

SERVIZI DI BASE COMPRESI NELLA RETTA

Interventi educativi
Interventi di tipo assistenziale
Vitto
Alloggio

SERVIZI A CARICO DELL'OSPITE

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

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

Informazioni relative alla retta

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

Modalità di coinvolgimento dei volontari

I volontari possono essere individuati tra le associazioni presenti nel territorio o tra persone ancora non impegnate nel servizio, ma sensibili alle problematiche umane e sociali.

Ogni volontario deve essere iscritto ad una associazione che provvede a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle vigenti norme.

La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato idonea convenzione che definisce i termini della collaborazione in atto.

Progetti di controllo della qualità

La RSA si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari

rivolti all'utente, ai familiari e/o

tutori/curatori/amministratori di sostegno e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La valutazione del servizio viene effettuata utilizzando strumenti quali schede di rilevazione, incontri di verifica, supervisioni ed è finalizzata a cogliere il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

Obiettivi di miglioramento

Il Servizio si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e famigliari nell'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato;
- la promozione di attività di volontariato.

Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

Diritti degli ospiti

Il Servizio si impegna affinché agli ospiti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

- diritto di cittadinanza
- diritto di parola e di ascolto
- diritto di partecipazione
- diritto di libera espressione
- diritto di pensiero
- diritto all'autonomia
- diritto di critica
- diritto di informazione
- diritto di protezione
- diritto di cura ed assistenza
- diritto di riservatezza
- diritto di prevenzione

Doveri degli ospiti

Ogni ospite è **tenuto a**:

- occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento, se necessario con l'aiuto del personale;
- rifare il letto e riordinare la propria camera tutti i giorni;
- assumere la terapia farmacologia prescritta del medico;
- rispettare gli altri ospiti che abitano nella struttura e gli operatori;
- partecipare alla gestione delle attività domestiche della, con il supporto degli operatori quando necessario;
- rispettare gli arredi, gli oggetti e le attrezzature presenti nel servizio;
- partecipare alle attività risocializzanti e/o di inserimento lavorativo previste dal Progetto individualizzato;
- avvertire il personale presente quando si allontana dal Gruppo Appartamento, indicando l'ora di rientro;
- partecipare alla riunione settimanale della struttura.

All'interno del Gruppo Appartamento è vietato:

- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, CD, ecc;
- entrare nelle camere da letto degli altri ospiti se non si è espressamente invitati;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- pernottare all'esterno della struttura se ciò non è previsto espressamente dal PAI;
- avere rapporti sessuali.

Privacy e criteri di tutela

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

- la partecipazione informata dell'ospite e dei familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PAI;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Reg. UE 679/16 - 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. 81/08 e successive integrazioni.

Segnalazioni e Reclami

La RSA garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

Segnalazione alla struttura:

di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi; mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

a mezzo mail all'indirizzo

segnalazioni@gruppoanteo.it

a mezzo posta a ANTEO Impresa Cooperativa 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.

RSA Disabili “FRANCO FANIA”

Vico Ugo Bassi 1/ Via Cavaliere de Luca 8

71010 Serracapriola (FG)

Tel. 0882/681588

E-Mail: rsa.dopodinoi@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Maria Lombardi

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



ANTEO

I M P R E S A S O C I A L E