



nuovaricerca.agenziares

# CARTA DEI SERVIZI

## SRR

### *"La Rugiada"*

*Via MARCONI 11  
SERVIGLIANO(FM) 63839  
Tel e fax 0734/710011*

Presentazione	pag. 3
Che cosa è la carta dei servizi	pag. 4
I principi fondamentali	pag. 5
Presentazione del servizio	pag. 6
Missione del servizio ed obiettivi	pag. 6
Il percorso Comunitario	pag. 7
Prestazioni ed attività	pag. 8
Rapporti con il territorio	pag. 10
Rapporti con le famiglie	pag. 10
Rapporti con i Servizi di riferimento	pag. 10
Personale ed organigramma	pag. 11
Formazione del personale	pag. 12
Indicatori e standard di qualità	pag. 12
Diritti	pag. 13
Doveri	pag. 13
Strumenti di tutela del cliente	pag. 14
Informazioni generali	pag. 15

La Carta è una dichiarazione d'impegno formalizzata in un documento che deve essere aggiornato nel tempo, nelle parti che si renderà necessario aggiornare.

## **PRESENTAZIONE**

Nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità, viene stilata questa Carta dei Servizi, che vuole rappresentare gli impegni che la Struttura Riabilitativa “La Rugiada” prende nei confronti di tutta l'Utenza.

La conoscenza delle modalità con cui si offrono i Servizi in ambito sanitario consente, ad esempio, all'utente di conoscere tutti i diritti per ottenere una prestazione Ospedaliera, Ambulatoriale e Domiciliare dagli Operatori dei vari Servizi.

Allo stesso tempo la conoscenza dei doveri del personale che presta la propria opera nelle Strutture della Cooperativa Nuova Ricerca- AgenziaRes può consentire la correzione di errori possibili e l'adeguamento alle reali esigenze dei progetti/percorsi riabilitativi degli Utenti.

Il rapporto di fiducia con la struttura che li accoglie passa certamente attraverso la conoscenza piena dei propri diritti e la certezza del loro rispetto.

Per l'emergenza epidemiologica COVID-19 si stanno attuando varie ATTIVITÀ/MISURE DI CONTRASTO E CONTENIMENTO DEL VIRUS SARS-COV-2 (ad es. modalità di ammissione al Servizio, attività svolte, visite in struttura, etc.), che subiscono frequenti variazioni in base all'andamento della curva epidemiologica e al variare delle regolamentazioni vigenti. Queste vengono tempestivamente comunicate sia ai familiari che agli utenti. Per qualsiasi chiarimento e/o ulteriore aggiornamento si invita comunque a prendere contatti con il Servizio.

Questa è una stesura della Carta dei Servizi successiva rispetto a quella originaria; ce ne saranno altre, negli anni futuri, che raccoglieranno tutte le segnalazioni dell'utenza per attuare un miglioramento continuo della Qualità.

Abbiamo preparato, con lo stesso spirito del lavoro di gruppo, anche un questionario che valuti il grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente.

Il Servizio deve avere al centro delle sue attenzioni non già l'operatore ma l'utente.

Ogni vostra segnalazione sarà quindi preziosa per migliorare il nostro lavoro quotidiano.

Affinchè questi impegni che andiamo a prendere con Voi tutti non rimangano vuote parole ci aspettiamo un reale scambio di informazioni perché saremo molto attenti a quanto ci direte sui nostri Servizi.

Ringraziamo a nome della Cooperativa e della Struttura sin d'ora per la collaborazione che ci vorrete offrire.

Il Responsabile Sanitario  
Dr. Andrea Martini

## **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è l'Atto con cui la Cooperativa si presenta ai Clienti che verranno a contatto con la struttura che la Stessa offre.

Con la Carta, la Cooperativa e, per essa, gli operatori della Struttura Riabilitativa "La Rugiada", si impegnano a fornire un servizio di Qualità, cercando di migliorare gli standard attuali, adeguandoli ai Diritti degli utenti.

### **A cosa serve la Carta dei Servizi**

- 1) Garantire i clienti e migliorare la qualità dei servizi;
- 2) Tutelare i clienti dai possibili disservizi della Struttura;
- 3) Far partecipare i clienti, nella conoscenza dei Servizi offerti, alla miglior gestione della Struttura;
- 4) Rendere consapevoli gli operatori e i clienti dei Diritti e dei Doveri di ognuno.

### **A chi si rivolge la Carta dei Servizi**

A tutti i clienti delle Strutture offerte dalla Cooperativa Nuova Ricerca-Res, e a tutti coloro che, trovandosi in stato di disagio psichico, possono rivolgersi ai Servizi della Struttura "La Rugiada", essendo autorizzati dal proprio Dipartimento di Salute Mentale di origine.

### **Cosa contiene la Carta dei Servizi**

- 1) Contiene la descrizione dei Servizi forniti ai Clienti, delle prestazioni offerte dalla Struttura, tramite i propri operatori che vi prestano la loro attività e le modalità di accesso a questi;
- 2) Elenca i diritti del Cliente, circa la conoscenza, il consenso informato, il miglior trattamento possibile, la tutela della dignità e della privacy, e il mantenimento dei rapporti con gli operatori del Dipartimento di Salute Mentale inviante;
- 3) Contiene la descrizione degli strumenti di tutela del Cliente.

### **Come utilizzare la Carta dei Servizi**

I Clienti, attraverso la lettura della Carta capiranno come utilizzare i Servizi disponibili. Saranno a conoscenza dei tempi e dei modi con cui verranno fornite le prestazioni e, se dovessero riscontrare il mancato rispetto dei modi e dei tempi, hanno la possibilità di tutelare i propri diritti presentando un reclamo, nella forma verbale o nella forma scritta, presso gli uffici competenti di questa Cooperativa.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

I contenuti della presente Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, e di seguito descritti.

### **UGUAGLIANZA**

La Struttura Riabilitativa “La Rugiada” si impegna a garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con la Clientela.

### **IMPARZIALITA' e CONTINUITA'**

“La Rugiada” si impegna a svolgere il Servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità dei Servizi, riducendo, se possibile, i disagi della Clientela in caso di interruzioni o disservizi che si verificassero per cause diverse.

### **DIRITTO di SCELTA**

La Struttura Riabilitativa, nel rispetto delle norme vigenti, e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, si impegna ad adottare forme diverse nella prestazione adeguandole alle esigenze dei singoli Clienti.

“La Rugiada”, ove sia consentito dalla Normativa Regionale e Nazionale, e nei limiti della propria organizzazione interna, garantisce al cittadino Utente il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il Servizio.

### **PARTECIPAZIONE**

“La Rugiada”, al fine di assicurare una migliore erogazione del Servizio, tramite i suoi Rappresentanti, garantisce la partecipazione del cittadino utente, all'elaborazione della presente Carta per la prestazione dei Servizi, ponendo la massima trasparenza e semplicità nel linguaggio e ne valuta i suggerimenti e le indicazioni proposte.

### **EFFICIENZA ed EFFICACIA**

La Struttura Riabilitativa persegue il continuo miglioramento, puntando all'efficienza ed efficacia, proponendosi l'obiettivo di raggiungere la soddisfazione del Cliente, erogando un Servizio di qualità.

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

“La Rugiada” è una Struttura Riabilitativa Residenziale per la Salute Mentale (SRP2.2), privata convenzionata, autorizzata e accreditata dalla Regione Marche.

Esplica funzioni terapeutico riabilitative per utenti di esclusiva competenza psichiatrica, di età compresa fra i 18 e i 50 anni.

Può ospitare fino ad un massimo di 10 persone di ambo i sessi, ed è aperta 24 ore su 24, per tutto l'anno (ad esclusione del periodo natalizio, pasquale e di ferragosto, qualora le situazioni personali degli ospiti lo consentano).

Nasce nel 1999, nel territorio del comune di Falerone, in un casale rurale ristrutturato, disposto su due piani. Nell'anno 2010 si trasferisce presso la nuova sede sita nel Comune di Servigliano in una villa a ridosso del centro storico. Al piano terra vi sono i locali adibiti agli spazi in comune, quelli di servizio (la cucina, il soggiorno, la sala da pranzo, il bagno) ed un ufficio per la prima accoglienza ospiti-visitatori; al primo piano quelli adibiti alle riunioni, all'attività ricreativa, l'infermeria con relativo servizio igienico e 3 camere con servizio igienico; al secondo piano si trovano 3 camere con servizi igienici e i locali adibiti a laboratorio. All'esterno vi è uno spazio verde e un locale adibito a lavanderia.

La Struttura è fornita di un arredamento tale da creare un ambiente, per quanto possibile, di tipo familiare evitando ogni parallelismo con ambienti ospedalieri. Gli ospiti usufruiscono di spazi adeguati per una residenzialità confortevole e non clinicizzata.

La vicinanza con il Centro storico favorisce maggiore accessibilità ai servizi e possibilità di avere più risorse per i vari percorsi riabilitativi individualizzati.

## **MISSIONE DEL SERVIZIO ED OBIETTIVI**

Gli operatori della struttura, da sempre, hanno messo al centro del proprio agire "la Persona", considerata senza pregiudizi di sorta, nella sua essenziale unitarietà e dignità. Si guarda alla persona nella sua interezza, non rimanendo confinati solo agli aspetti inerenti alla patologia.

I servizi offerti dalla Comunità sono tesi a migliorare la qualità della vita dei propri utenti, favorendone il benessere psico-fisico, l'integrazione sociale, l'inserimento lavorativo, assicurando la possibilità di vita alternativa.

La convinzione di base è che attraverso progetti integrati di cura, riabilitazione-abilitazione, sia possibile il superamento dell'istituzionalizzazione, dell'esclusione sociale e garantire alla persona con problematiche psichiatriche, il recupero di un'autonomia di base, della dignità personale e di una legittima contrattualità sociale.

La nostra impostazione di lavoro si basa su interventi terapeutici riabilitativi integrati e multicontestuali: la nostra attenzione è rivolta all'individuo, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità intesa come una grande risorsa terapeutica, al territorio e alle istituzioni. Gli obiettivi prioritari perseguiti possono essere così sintetizzati:

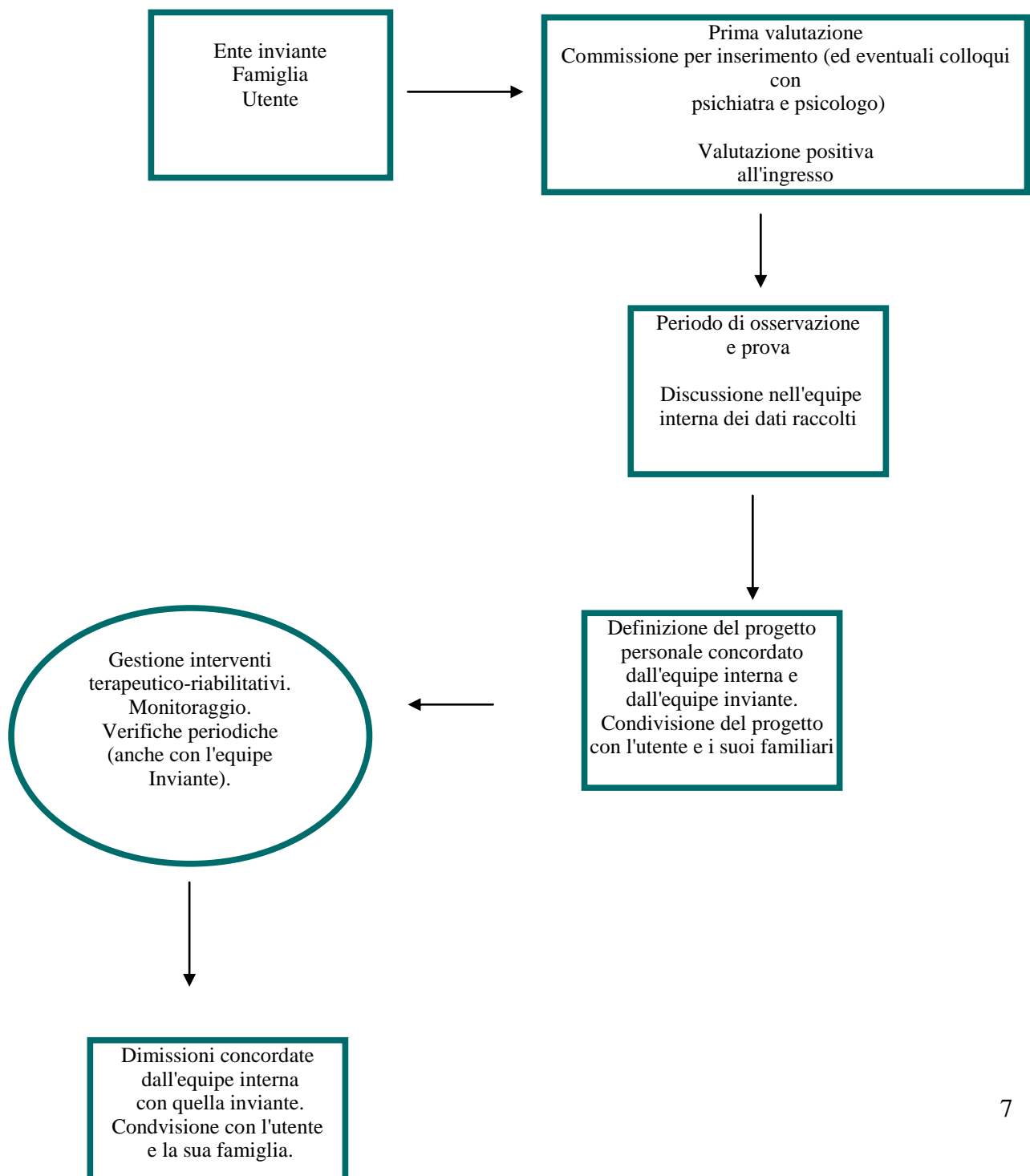
- Ridurre gli spazi di emarginazione e di isolamento sociale;
- Favorire il recupero di quelle capacità personali necessarie al raggiungimento del massimo grado possibile di autonomia nella vita quotidiana, di relazione e sociale;
- Promuovere e sviluppare nel territorio la cultura della solidarietà e dell'accoglienza per favorire una maggiore integrazione.

## IL PERCORSO COMUNITARIO

In generale il percorso inizia su segnalazione/invio del Dipartimento di Salute Mentale Territoriale competente, dopo una prima valutazione da parte del personale della Struttura (Commissione per l'inserimento) e la richiesta volontaria dell'utente, vi è l'ammissione per un periodo di osservazione e prova. Se questo ha esito positivo si definirà il progetto riabilitativo personalizzato specifico.

E' a questo tipo di collocamento, in cui l'invio e il piano di trattamento individuale è elaborato dal Dipartimento di Salute Mentale Territoriale competente, a cui si dà la priorità. E' prevista comunque la possibilità d'accesso, da parte di soggetti autoreferenti, e/o inviati da strutture o professionisti privati. In tal caso verranno definiti con il cliente e l'inviante, gli interventi diagnostici e clinici, da attuarsi prima dell'ingresso.

Quanto sopra nel rispetto delle convenzioni stipulate tra l'ASUR e la Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia Res per la gestione dei Servizi.



## **PRESTAZIONI ED ATTIVITA'**

- 1) Prestazioni Sanitarie Medico-Specialistiche
- 2) Prestazioni di Riabilitazione Psico-sociale (educative, riabilitative e tecniche)
- 3) Prestazioni di Assistenza Tutelare
- 4) Prestazioni di trasporto
- 5) Prestazioni Alberghiere (vi potrà essere la somministrazione dei pasti personalizzati in relazione alle eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche degli ospiti o di diversi regimi alimentari)

### **La comunità offre :**

#### **1) Attività di carattere terapeutico individuale e di gruppo:**

- ✓ Colloqui psichiatrici
- ✓ Psicoterapia verbale, a mediazione corporea, terapie artistiche, attività psicologica individuale e di gruppo

#### **2) Attività infermieristica**

#### **3) Attività riabilitative (indicative)**

- ✓ Laboratorio quotidianità (cura di sé e dei propri spazi di vita)
- ✓ Laboratorio oggettistica/artigianato
- ✓ Orto e Giardinaggio
- ✓ Teatro/Laboratorio di interpretazione
- ✓ Laboratorio di scrittura creativa
- ✓ Cucina
- ✓ Laboratorio approfondimento culturale
- ✓ Musica e canto
- ✓ Tennis da tavolo
- ✓ Animazione motoria
- ✓ Yoga e mindfulness
- ✓ Laboratorio di informatica
- ✓ Gite ed uscite sul territorio con finalità ricreativo-culturali
- ✓ Soggiorni estivi
- ✓ Tirocinio lavorativo di inclusione sociale
- ✓ Supporto nelle esperienze formative (frequentazione di corsi di formazione per qualifiche specifiche, università, etc.)
- ✓ Uscite programmate per acquisti personali concordati



### Calendario settimanale delle principali attività (indicativo)

Ora	Giorno	Attività
7.30 – 8.30	Tutti i giorni	Igiene personale e cura di sé. Colazione (chi ha inserimenti lavorativi o svolge attività formative specifiche segue l'orario legato al lavoro/attività esterne)
8.30- 10.00	Tutti i giorni	Riordino ambienti di vita personali. Tempo libero con possibilità di uscite individuali o in gruppo
12.00-13.30	Tutti i giorni	Attività domestiche (apparecchiare, sparecchiare, ecc.). Pranzo
13.30-15.30	Tutti i giorni	Tempo libero con possibilità di uscite individuali o in gruppo
18.30- 19.00	Tutti i giorni	Tempo libero con possibilità di uscite individuali o in gruppo
19.00-20.30	Tutti i giorni	Attività domestiche (apparecchiare, sparecchiare, ecc.). Cena
Mattina/Pomeriggio in base alle caratteristiche dell'attività	Dal lunedì al venerdì	Inserimenti lavorativi o sociali esterni (su progetto individuale)
10.00-12.00	Lunedì	Attività Posturale
15.30-18.30	Lunedì	Laboratorio di Oggettistica artigianato/Approfondimento culturale (per sottogruppi)
10.00-12.00	Martedì	Laboratorio di Oggettistica artigianato
15.30-18.30	Martedì	Laboratorio di Scrittura Creativa
10.00-12.00	Mercoledì	Laboratorio di Oggettistica artigianato
15.30-18.30	Mercoledì	Laboratorio di Oggettistica artigianato/Laboratorio "La parola interpretata" (per sottogruppi)
10.00-12.00	Giovedì	Laboratorio di Oggettistica artigianato
15.30-18.30	Giovedì	Laboratorio di tennis da Tavolo/Laboratorio cultura contadina (approfondimento culturale e corso di cucina) (per sottogruppi)
10.00-12.00	Venerdì	Laboratorio di approfondimento culturale
15.30-18.30	Venerdì	Laboratorio di Yoga e mindfulness
	Sabato e Domenica	Attività socializzanti, ludico, ricreative, culturali
Pomeriggio	Martedì e Giovedì	Colloqui con lo psichiatra
Pomeriggio	Martedì e Giovedì	Attività psicologica Psicoterapia

## **RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

L'integrazione con la realtà locale viene attuata, attraverso le uscite giornaliere, per usare e riscoprire i servizi del territorio (bar, negozi, barbiere, parrucchiere, centri di aggregazione), per partecipare alla vita della comunità religiosa, per trovare situazioni d'incontro (gruppi musicali, feste locali, manifestazioni sportive), ma anche attraverso la fruizione, periodica o settimanale, di attività quali: palestra, piscina, campi sportivi, maneggio, ecc.

Tra le risorse presenti sul territorio, sarà tenuta in particolare considerazione sia la realtà lavorativa (comuni, ditte private, ecc.), che quella del volontariato sociale, che possono offrire significative possibilità relazionali, e di integrazione lavorativa e sociale, agli Ospiti della Struttura, contribuendo al miglioramento della loro qualità di vita.

## **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

Il mantenimento dei legami con la famiglia d'origine è uno degli obiettivi del progetto, pertanto l'équipe della Struttura lavora per creare occasioni d'incontro, tenendo conto delle singole situazioni.

In particolare si cerca di:

- 1) Favorire, se possibile, dopo il periodo di prova, rientro periodici in famiglia anche molto brevi;
- 2) Effettuare incontri e colloqui con i familiari per condividere alcuni aspetti del Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individualizzato e aggiornare sulla situazione dell'Ospite;
- 3) Coinvolgere le famiglie nella vita della Struttura organizzando momenti d'incontro in occasione di feste e ricorrenze.

## **RAPPORTI CON I SERVIZI DI RIFERIMENTO**

I Servizi di riferimento di ogni Ospite, dopo la fase iniziale, vengono periodicamente aggiornati sull'andamento dell'inserimento, tramite contatti telefonici, relazioni e verifiche concordate presso la Struttura stessa, al fine di garantire sempre un "quadro completo" del Progetto Terapeutico-Riabilitativo Personale aggiornato, delle attività svolte e della situazione dell'Utente.

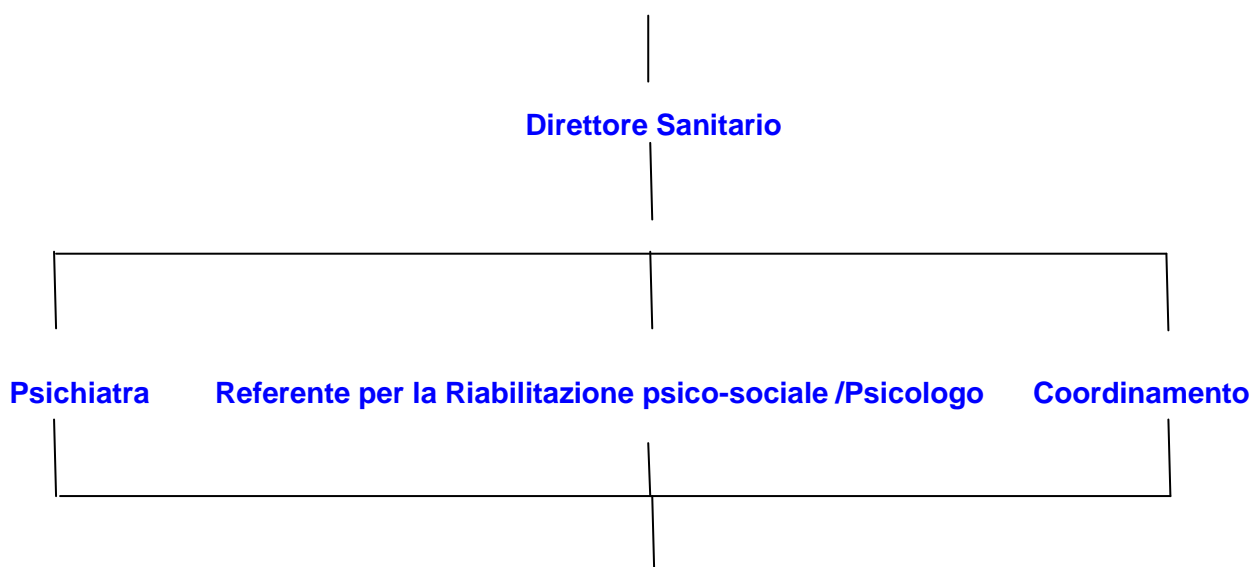
## PERSONALE ED ORGANIGRAMMA

Presso la Struttura opera personale dipendente e con rapporto libero professionale, appartenente ai profili professionali richiesti dalla normativa vigente (ad es. medico, psicologico, educativo, infermieristico, etc.).

I rapporti di lavoro dipendente sono prevalentemente part-time ma anche a tempo pieno.

### **Cooperativa Sociale Nuova Ricerca Agenzia Res**

**Presidente della Coop. Sociale Nuova Ricerca Agenzia Res**



### **Personale dipendente e consulenti**

Educatori Professionali  
Educatori (con esperienza tecnica specifica)  
Operatore socio-sanitario  
Tecnici di laboratorio  
Infermieri professionali  
Personale di cucina ed ausiliario

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Annualmente viene prevista una serie di iniziative volta a migliorare il livello qualitativo assistenziale degli operatori, adeguandosi ai bisogni individuali e alle realtà territoriali in continuo cambiamento.

Tali iniziative formative debbono riguardare, rispettando lo spirito Riabilitativo della struttura, le singole Professionalità che operano nella SRR, elaborando un piano formativo che coinvolga anche il Personale delle altre Strutture della Cooperativa “nuovaricerca. agenziares”. La formulazione del Piano richiede il massimo coinvolgimento del Personale, anche per cogliere i multiformi aspetti dei bisogni formativi.

## INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

La buona riuscita del progetto terapeutico riabilitativo è determinata dall'integrazione, dalla condivisione, dalla partecipazione e dal continuo coinvolgimento di tutte le parti in causa: le Aree Vaste (Zone Territoriali) dell'ASUR, i Dipartimenti di Salute Mentale (D.S.M.), l'équipe della struttura, gli utenti e le loro famiglie.

La qualità dei servizi offerti rappresenta un obiettivo fondamentale per la crescita della struttura, per mantenere e migliorare la soddisfazione dei nostri clienti: utenti, famiglie e D.S.M.

Per ogni utente viene stilato un progetto individualizzato, condiviso con l'équipe inviante del servizio pubblico, con l'utente e la famiglia. Ogni progetto viene continuamente verificato, per il monitoraggio dei risultati raggiunti attraverso “indicatori e/o misuratori di qualità”, qui di seguito riportati.

### **Verifica struttura abitativa :**

- Controlli e certificazioni periodiche da parte degli organi competenti.

### **Verifica percorso terapeutico riabilitativo:**

- Riduzione dei sintomi e delle crisi;
- Tendenza progressiva all'autonomia;
- Colloqui periodici con lo psicologo e lo psichiatra;
- Riscontri periodici con i D.S.M. di provenienza.

### **Verifica integrazione sociale:**

- Riduzione di segnalazioni e reclami da parte di privati ed esercenti pubblici;
- Rapporti di collaborazione con il vicinato e le associazioni;
- Maggiore autonomia all'esterno.

### **Verifica inserimento lavorativo :**

- Continuità ed impegno nell'impiego;
- Intensificarsi dell'interesse;
- Riscontro con il datore di lavoro.

Il progetto individualizzato si intende qualitativamente soddisfatto, una volta raggiunti gli obiettivi, individuati per ciascun utente, e una volta sviluppata e consolidata una maggiore autonomia individuale e sociale.

## **DIRITTI**

- In comunità l'utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, sia attraverso forme di violenza fisica che psicologica, non sono permesse forme di isolamento.
- L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio
- Ha diritto al rispetto della privacy nel trattamento dei dati personali.
- Ha diritto di ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- Ha diritto ad avere un progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato.
- Ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.
- Ha diritto di proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Ha diritto ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta, senza essere costretto a chiedere favoritismi per migliori prestazioni.
- Ha diritto ad una obiettiva parità per quanto riguarda differenze di cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità.
- La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto terapeutico-riabilitativo, del loro familiare.

## **DOVERI**

### **L'équipe inviante è tenuta a:**

- Concordare il Progetto Terapeutico relativo all'ospite;
- Collaborare, secondo le modalità concordate, alla realizzazione degli obiettivi individuati nel Progetto;
- Partecipare alle riunioni con l'équipe della Comunità;
- Mantenere i rapporti con l'ospite e con i suoi familiari.

### **I familiari si impegnano a:**

- Partecipare alla riunione periodica;
- Concordare, con l'équipe della Comunità, visite o eventuali rientri in casa (weekend, ecc.);
- Concordare, con l'équipe della Comunità, visite presso la Struttura;
- Concordare, con gli operatori della Comunità, la gestione economica del proprio congiunto.

### **L'ospite si impegna a:**

- Osservare gli orari e le regole della Comunità;
- Partecipare alle iniziative ed alle attività della Comunità;
- Concordare con gli operatori della Comunità le uscite e le visite di parenti o amici;
- Accettare che la collocazione nella stanza ed eventuali cambiamenti nel corso della permanenza in Comunità, siano stabilite dagli operatori (che terranno in considerazione le esigenze degli ospiti, al fine di trovare una soluzione, che sia la migliore possibile per tutti).
- Provvedere alle pulizie personali e alla cura dei propri indumenti;
- Collaborare con il personale nella pulizia e riordino degli ambienti abitativi personali;
- Non fare uso di alcool e/o di sostanze stupefacenti;
- Non avere rapporti sessuali all'interno della Comunità.

## **STRUMENTI DI TUTELA DEL CLIENTE**

### **Reclamo**

Per eliminare gli eventuali errori che potrebbero essere commessi nelle Strutture gestite dalla Cooperativa, o che ledono i Principi che la Carta ricorda, il Cliente può rivolgere Reclamo alla Cooperativa.

Il Reclamo è uno strumento immediato che il Cliente può utilizzare, nel momento che rilevasse incongruenze o comportamenti irregolari che non siano aderenti allo spirito della presente Carta.

Il Cliente può presentare il Reclamo nella forma verbale, o nella forma scritta, al Dirigente della Struttura o alla Presidente della Cooperativa, o nelle apposite cassette "Postali" poste nella Segreteria della Struttura.

Il Reclamo in forma scritta può essere fatto attraverso la compilazione del Modulo di Reclamo.

Tale modulo verrà distribuito regolarmente ogni 12 mesi agli ospiti, e ai loro Familiari, quando verranno convocati presso la Struttura, per i colloqui di routine o durante l'incontro semestrale/annuale (ai familiari non presenti verrà inviato). Verrà ulteriormente consegnato se richiesto specificatamente dal Cliente o dal familiare.

Qualora il reclamo risultasse motivato, deve essere immediatamente corretta l'irregolarità segnalata. Se la cosa non fosse possibile, entro 30 giorni va data comunque risposta al Cliente.

Se il Reclamo esigesse una risposta complessa che non consentisse il rispetto del termine di trenta giorni, va comunque data una risposta scritta in cui si spiegano i motivi del ritardo e si indicano i nuovi termini per la risposta.

### **Ricorso**

Il Ricorso Amministrativo e Giurisdizionale hanno funzioni diverse dal semplice Reclamo, e seguono altre vie (Tar o Tribunale). La presentazione del Reclamo non sostituisce la presentazione eventuale del Ricorso e non influenza i Termini di Scadenza di questo.

### **Valutazione di qualità del Cliente**

Nello spirito del miglioramento continuo della Qualità del servizio offerto, è stato redatto un Questionario che dovrebbe essere compilato dalla Clientela e/o dai Loro Familiari.

Le Valutazioni sulla qualità, espresse, renderanno, per quanto possibile, migliorabili le prestazioni offerte.

A motivo di ciò il Questionario verrà distribuito regolarmente ogni 12 mesi, agli ospiti della Struttura, e ai Loro Familiari, quando verranno convocati presso la Struttura, per i colloqui di routine o durante l'incontro semestrale/annuale (ai familiari non presenti verrà inviato).

## INFORMAZIONI GENERALI

La SRR “*La Rugiada*” è una delle Strutture della Cooperativa Sociale “Nuovaricerca. Agenziaries”

Via G. F. M. Prosperi n. 26  
63900 FERMO

Tel. 0734.632508- Fax 0734.632824

[www.coopres.it](http://www.coopres.it)

[info@coopres.it](mailto:info@coopres.it)

COOPNRRES@PEC.IT

**Struttura Residenziale Riabilitativa “*La Rugiada*”**

Via Marconi, 11  
63839 *SERVIGLIANO (FM)*

Tel. e Fax. 0734.710011

[larugiada@coopres.it](mailto:larugiada@coopres.it)

**Aggiornamento:** 10 Novembre 2020