



nuovaricerca.agenziares

# CARTA DEI SERVIZI

**Centro Diurno**

*"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
Caratteristiche del percorso riabilitativo ed attività	pag. 7
Prestazioni	pag. 9
Rapporti con il territorio	pag. 9
Rapporti con le famiglie	pag. 9
Rapporti con i Servizi di riferimento	pag. 10
Personale ed organigramma	pag. 10
Formazione del personale	pag. 10
Indicatori e standard di qualità	pag. 11
Diritti	pag. 11
Doveri	pag. 12
Strumenti di tutela del cliente	pag. 13
Informazioni generali	pag. 14

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 il Centro Diurno "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.

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.

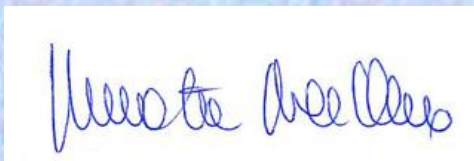
Il Servizio deve avere al centro delle sue attenzioni non già l'operatore ma l'utente.

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.

Presidente Cooperativa Sociale Nuova Ricerca- AgenziaRes  
Renata Del Bello



## 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 del Centro Diurno "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 al Servizio del Centro Diurno "La Rugiada", essendo autorizzati dal proprio Dipartimento di Salute Mentale di origine. Riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione del Centro, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

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

- 1) la descrizione dei Servizi forniti ai Clienti, delle prestazioni offerte dalla Struttura e le modalità di accesso a questi;
- 2) l'elenco dei 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) 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, avranno 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**

Il Centro Diurno "La Rugiada" si impegna a garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con la Clientela.

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

Il Centro Diurno "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**

Il Centro Diurno "La Rugiada", 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.

Il Centro Diurno "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**

Il Centro Diurno "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**

Il Centro Diurno "La Rugiada" 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

Il Centro Diurno "La Rugiada" (Struttura Semiresidenziale per la Salute Mentale, SSRP) è un Servizio privato, autorizzato e accreditato dalla Regione Marche.

Il Centro Diurno, costituisce un punto di riferimento per soggetti maggiorenni con disagi psichici differenziati che, pur essendo in presenza di risorse famigliari, o di un sistema sociale di riferimento, hanno bisogno di un sostegno terapeutico durante l'arco della giornata.

Il Centro è aperto tutti i giorni feriali di norma dalle ore 10,00 alle ore 18,00.

È comunque previsto un utilizzo flessibile della struttura in relazione ai bisogni degli utenti e delle loro famiglie, a tal fine si favoriscono dei progetti riabilitativi individualizzati, anche a completamento di percorsi residenziali. Nel corso dell'anno è assicurata l'apertura per almeno 48 settimane (escluse le feste natalizie, pasquali e le ferie estive).

Il Diurno è situato all'interno dell'edificio che ospita la Struttura Residenziale Riabilitativa denominata "La Rugiada", situata in via Marconi n°11, a Servigliano (FM), si tratta di una villa a ridosso del centro storico.

La Struttura è fornita di un arredamento tale da creare un ambiente, per quanto possibile, di tipo familiare evitando ogni parallelismo con ambienti ospedalieri.

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 del Centro Diurno mettono 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 la patologia.

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.

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale, che svolge attività terapeutiche e riabilitative, con particolare attenzione alla risocializzazione dell'utente, attraverso progetti individualizzati.

Ha il compito di :

- prevenire e contenere il ricovero ospedaliero;
- promuovere programmi riabilitativi e risocializzanti individuali e di gruppo;
- supportare gli inserimenti formativi, lavorativi ed occupazionali con livelli differenziati di protezione;
- migliorare la qualità della vita dell'utente aiutandolo ad assumere la responsabilità della propria vita e a funzionare nella società nel modo più attivo ed indipendente possibile.

## Caratteristiche del percorso riabilitativo ed attività

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 di eventuali convenzioni stipulate tra le AST Marche e la Cooperativa Nuova Ricerca Agenzia Res per la gestione dei Servizi.

La retta giornaliera è a carico del SSN che ne cura l'invio.

L'intervento terapeutico riabilitativo al Centro Diurno è parte integrante di un più ampio progetto di presa in carico territoriale, che va condiviso con l'ospite, la famiglia e l'inviante, in particolar modo con il Dipartimento di Salute Mentale di residenza. Il Servizio si rapporterà, laddove è presente, anche con l'Amministratore di sostegno, se necessario.

Per ogni utente viene elaborato un progetto terapeutico individualizzato in cui vengono identificati degli obiettivi a medio e lungo termine, i luoghi, i tempi, le risorse e le modalità di attuazione.

La valutazione dell'andamento del progetto terapeutico è effettuata attraverso due momenti, formalmente istituiti: il monitoraggio e il riesame del caso.

Il monitoraggio del caso è la raccolta di informazioni, l'aggiornamento e la valutazione della situazione dell'ospite e dell'andamento del progetto terapeutico-riabilitativo, effettuata dal singolo professionista per quanto gli compete.

Il riesame del caso è la raccolta di informazioni, l'aggiornamento e la valutazione della situazione dell'ospite e dell'andamento del progetto terapeutico-riabilitativo, effettuata da più operatori in équipe e/o con i professionisti invianti, in primo luogo i referenti del Dipartimento di Salute Mentale.

Le assenze prolungate (sopra i 15 giorni) vanno condivise con il responsabile sanitario e/o con il coordinatore. L'équipe interna, considerata la motivazione dell'assenza, deciderà se sospendere temporaneamente l'esperienza, conservando il posto, o dimettere la persona. Possono essere previste sospensioni o modificazioni dell'orario se si dovesse verificare una situazione di particolare disagio per l'utente o un drastico peggioramento delle sue condizioni di salute.

Le dimissioni dal Centro Diurno (C.D.) potrebbero essere proposte dall'équipe del C.D., sentiti i pareri della famiglia e degli operatori del Servizio inviante, per i seguenti motivi:

- Realizzazione del progetto terapeutico riabilitativo;
- Rinuncia dell'utente e/o della famiglia all'inserimento al Centro;
- Perdita di validità del progetto riabilitativo individuale con necessità di predisporre un diverso piano di trattamento.

Le dimissioni possono inoltre essere avviate, qualora non venissero rispettate, in modo continuativo e quindi con pregiudizio della realizzazione del progetto individuale, le norme per la frequenza definite nel progetto stesso. Inoltre, vi possono anche essere delle **dimissioni anticipate** dal Servizio ad esempio nei seguenti casi: introduzione e /o consumo di stupefacenti, alcool e psicofarmaci; violenza fisica; allontanamento ingiustificato dalla sede, ecc.

Le **Attività** vengono strutturate e programmate in base a diverse aree d'intervento:

- **Area Personale:** sviluppo dell'identità personale, miglioramento dell'igiene, valorizzazione ed accettazione del proprio corpo, cura del Sé e miglioramento dell'autostima ad esso connessa;
- **Area Manuale:** soddisfacimento dei bisogni primari, acquisizione di una maggiore autonomia personale e sviluppo di abilità manuali;
- **Area Espressiva:** miglioramento della capacità linguistica ed espressiva, sviluppo della

creatività, favorire l'auto realizzazione e l'affermazione del sé, maggiore socializzazione con la capacità di adeguarsi ai tempi di attesa dell'altro, migliorare il senso estetico;

- **Area Sportiva:** favorire il coordinamento e l'equilibrio corporeo nello spazio, miglioramento della postura e della respirazione, favorire l'idea del gruppo, migliorare lo sviluppo psico-fisico, la fiducia in se stessi e l'auto affermazione;
- **Area pre-lavorativa e lavorativa:** reinserimento lavorativo degli utenti, sviluppo delle abilità lavorative e delle capacità manuali pregresse, aumento dell'autonomia psicosociale sia nella vita relazionale che economica, acquisizione di tecniche manuali/artigianali, tenendo conto della qualità del lavoro, educazione lavorativa tramite acquisizione di regole che permettano una corretta programmazione (rispetto per l'orario di lavoro e per i tempi di realizzazione), aumento della consapevolezza della dimensione spazio-temporale, acquisizione di regole per una corretta convivenza con il gruppo di lavoro;
- **Area sociale:** saper stare con gli altri in una situazione di socialità allargata, conoscenza, collaborazione con le associazioni culturali, ricreative, sportive, e parrocchie del territorio, sviluppo del senso di appartenenza alla cittadinanza.

**Le attività si dividono in attività di gruppo e individuali:** 1) **Attività di gruppo**, Sono attuate sotto forma di "laboratorio" da intendersi come momenti esperenziali dove si vive una situazione gruppale, di sperimentazione e condivisione in uno spazio comune. I laboratori proposti sono ad es.: oggettistica/artigianato; laboratorio di canto; lettura/approfondimento culturale/laboratorio di filosofia; attività motoria/sportiva; laboratorio di cucina; ecc.

2) **Attività riabilitative individuali**, Sono pensate per ogni singolo utente in funzione del processo terapeutico e comprendono : Sostegno per il recupero e incremento delle abilità personali (igiene, cura del sé e dell'ambiente di vita, cognitive ecc.); Ricerca e sostegno per attività formative esterne (istruzione superiore e corsi di qualificazione professionale); Individuazione delle opportunità di lavoro, inserimenti lavorativi e/o sociali; Incontri e colloqui con lo psichiatra e lo psicologo.

Vi sono, inoltre, **Attività proiettate all'esterno**, quali ad esempio:

1. Mostre e manifestazioni per far conoscere le attività svolte dal Centro;
2. Partecipazione ad iniziative culturali e ricreative del territorio;
3. Organizzazione di brevi soggiorni di vacanza (il soggiorno si prefigura come momento importante nel quale gli utenti hanno la possibilità di fare esperienze di autonomia e vita sociale che difficilmente riuscirebbero a fare con la propria famiglia. I soggiorni rappresentano inoltre per i genitori dei preziosi momenti di sollievo di cui possono approfittare per ritrovare la propria dimensione di coppia, i contatti con gli amici, occasioni di svago).

La giornata "tipo" si struttura nel modo di seguito indicato. All'arrivo, subito dopo l'accoglienza, si pianifica insieme la giornata, stabilendo gli impegni di ognuno e si iniziano le attività del laboratorio (ad es. oggettistica/artigianato, attività motoria, ecc.) e/o individuali. Operatori ed utenti iniziano a lavorare negli spazi a disposizione. E' prevista una pausa intermedia. A mezzogiorno e trenta, c'è il pranzo.

Nella pausa fino alle ore 14,30/15,00, gli utenti possono scegliere di riposare nel soggiorno, vedere la televisione, ascoltare musica, fare giochi da tavolo, o rilassarsi nell'area esterna della struttura. Gli operatori supervisionano questo momento della giornata e facilitano l'organizzazione del tempo libero, qualora l'utente non sia in grado di gestirlo da sé. Dalle ore 14,30/15,00 alle 18 riprendono le attività di laboratorio e/o individuali, nella parte finale c'è la "verifica". La verifica è un momento importante, si fa il resoconto della giornata. Uno ad uno gli utenti vengono invitati a ripercorrere le azioni che hanno compiuto: con tatto e sensibilità l'operatore fa presente se qualcosa non ha funzionato, si concordano nuove strategie per affrontare le difficoltà, allo stesso tempo si premia simbolicamente l'impegno dimostrato e si esplicitano gli obiettivi positivi raggiunti.

## Prestazioni

Il CD ha una valenza sanitaria, terapeutica e riabilitativa, eroga le seguenti prestazioni:

- Colloqui con lo psichiatra e gestione farmacologica;
- Prestazioni infermieristiche;
- Colloqui di sostegno e psicoterapeutici;
- Valutazione psicodiagnostica;
- Prestazioni di riabilitazione psico-sociale (psicologiche, educative-riabilitative, formative, di integrazione, sociale e lavorativa, ludico-ricreative e apprendimento di capacità connesse alla preparazione dei pasti e all'attività di lavanderia);
- Servizio mensa (vi potrà essere la somministrazione dei pasti personalizzati in relazione alle eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche degli utenti o di diversi regimi alimentari) e Pulizia locali e servizi;
- Servizio trasporto (qualora richiesto e fattibile);
- Attività ricreative e socializzanti (gite, soggiorni estivi ed invernali, ecc.).

I requisiti e gli standard osservati per l'erogazione delle prestazioni sono quelli stabiliti dalle norme nazionali e regionali in materia di prestazioni sanitarie, con particolare riferimento ai manuali di autorizzazione e di accreditamento adottati dalla Regione Marche.

Per la Sicurezza: Sono state sottoscritte delle polizze assicurative in materia di responsabilità civile e polizze specifiche per i beni immobili; E' assicurato il monitoraggio periodico degli impianti e delle dotazioni di sicurezza; Sono predisposti protocolli per la sicurezza del personale e degli ospiti.

## Rapporti con il territorio

Accanto all'obiettivo riabilitativo di far raggiungere il maggior grado di autonomia possibile e di mantenerlo, verranno privilegiate nel progetto di vita tutte quelle attività che consentono all'ospite di socializzare e di relazionarsi, di essere occupato in modo gratificante e piacevole, di partecipare alla vita del gruppo e della comunità di riferimento.

L'equipe del Centro ritiene importante creare opportunità affinché sul territorio persone, gruppi, iniziative ricreativo-culturali di vario genere riscoprano e sperimentino le proprie potenzialità di accoglienza, relativamente alle specifiche potenzialità o caratteristiche delle persone con problematiche psichiche.

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 di 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, di integrazione lavorativa e sociale agli Ospiti della Struttura, contribuendo al miglioramento della loro qualità di vita.

## Rapporti con le famiglie

La famiglia come l'utente, è soggetto attivo nella realizzazione del progetto terapeutico-riabilitativo, deve essere consenziente, condividere e contribuire, anch'essa, alla sua realizzazione.

Anche nella famiglia esistono risorse e conoscenze, che vanno riconosciute, valorizzate e messe in opera, nel programma e nella realizzazione degli obiettivi.

Il mantenimento dei legami con la famiglia è uno degli elementi salienti del progetto, pertanto l'equipe del Centro Diurno lavora per creare occasioni di incontro, tenendo conto delle singole situazioni.

In particolare si cerca di:

- 1) Effettuare incontri e colloqui con i familiari per condividere alcuni aspetti del Progetto

- Terapeutico-Riabilitativo Individualizzato e aggiornare sulle situazioni dell'ospite;
- 2) Coinvolgere le famiglie nella vita del Servizio organizzando momenti di incontro in occasione di feste e ricorrenze.

## Rapporti con i servizi di riferimento

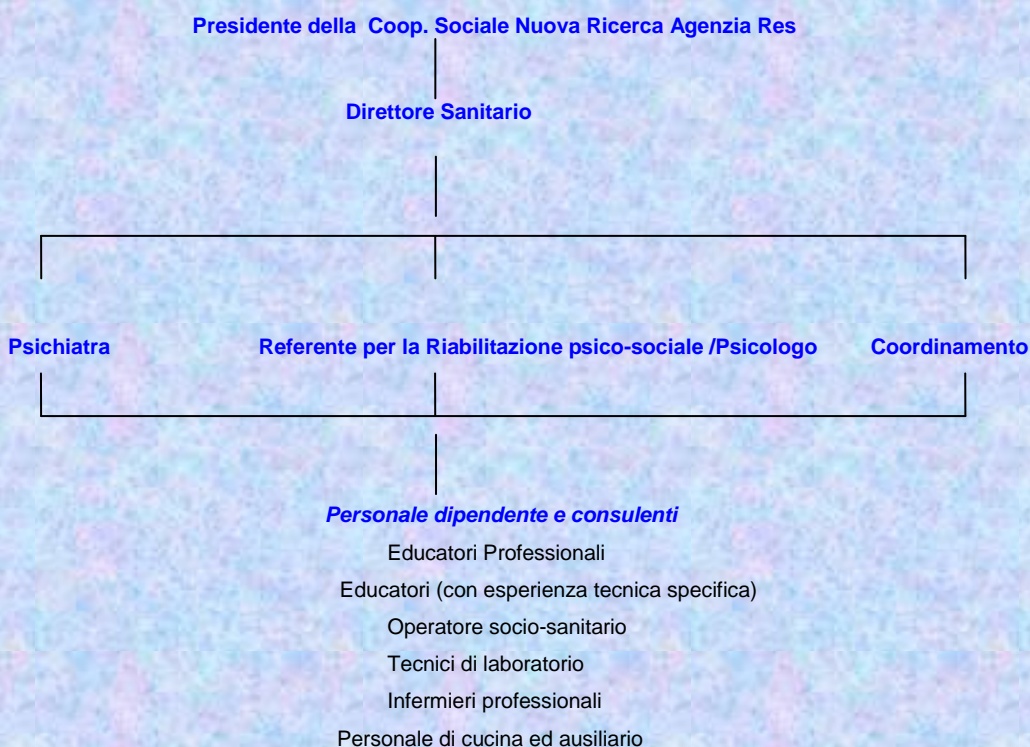
I Servizi di riferimento di ogni Ospite, dopo la fase iniziale, vengono periodicamente aggiornati sull'andamento dell'inserimento, tramite contatti telefonici, relazioni e verifiche concordate presso il Centro Diurno stesso, al fine di garantire sempre un "quadro completo" del Progetto Terapeutico-Riabilitativo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

## Personale ed organigramma

E' prevista una copertura completa con personale qualificato (si rimanda all'organigramma sotto indicato), conforme a quanto richiesto dalla DGRM n. 1331/2014.

Il Servizio favorisce progetti riabilitativi individualizzati per rispondere al meglio ai bisogni degli utenti e delle famiglie. Pertanto le risorse vengono costantemente adeguate per supportare tali progetti individuali.

E' inoltre garantita la presenza settimanale del coordinatore, dello psichiatra e dello psicologo.



## 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 della struttura, le singole Professionalità che operano nel Centro Diurno "La Rugiada", 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. Inoltre, la formazione continua avviene attraverso: incontri di supervisione e la frequenza di corsi, convegni e/o seminari.

## Indicatori e standard di qualità

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 Aziende Sanitarie Territoriali della Regione Marche, i Dipartimenti di Salute Mentale (DSM), 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 DSM.

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, 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

- L'utente frequenta il Centro Diurno 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 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 genere, cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità e religione.
- La famiglia ha diritto di essere informata, su tutto quanto concerne, la cura e i programmi del progetto terapeutico-riabilitativo del loro familiare.
- La famiglia come l'utente, è soggetto attivo nella realizzazione del progetto terapeutico riabilitativo, deve essere consenziente, condividere e contribuire anch'essa alla sua realizzazione.
- Anche nella famiglia esistono risorse e conoscenze che vanno riconosciute, valorizzate e messe in opera nel programma e nella realizzazione degli obiettivi. La famiglia viene, quanto più possibile, coinvolta direttamente al fine di partecipare all'evoluzione del programma, non escludendo anche la co-partecipazione in attività quali feste sociali, cinema, ecc., e negli incontri terapeutici veri e propri (colloqui individuali, incontri di gruppo, ecc.).
- Alla famiglia deve essere data la possibilità di fortificare la propria capacità di saper gestire l'utente anche nei momenti più difficili, mediante un eventuale supporto diretto nel carico emozionale.

## Doveri

### **L'équipe inviata 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 del Centro Diurno;
- Mantenere i rapporti con l'ospite e con i suoi familiari.

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

- Partecipare alla riunione periodica;
- Rispettare le modalità organizzative del servizio (orari, attività, contatti, modalità di comunicazione), di cui all'atto dell'inserimento sono stati informati. Eventuali esigenze specifiche possono essere concordate con il coordinatore del servizio.

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

- Osservare gli orari, le regole e il regolamento del Centro Diurno;
- Ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri ospiti;
- A collaborare con il personale per la buona riuscita del progetto individuale;
- Ad informare tempestivamente il personale della propria intenzione di rinunciare alle prestazioni offerte;
- A rispettare arredi e strumentazione che si trovano all'interno della struttura;
- Non fare uso di alcool e/o di sostanze stupefacenti all'interno del Centro Diurno;
- Non avere rapporti sessuali all'interno del Centro Diurno.

## **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 del Centro Diurno, 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). Potrà anche essere 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, viene distribuito 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 del Centro Diurno, 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 inviata).

## Informazioni generali

Il Centro Diurno *"La Rugiada"* è una delle Strutture della Cooperativa Sociale *"Nuovaricerca. agenziares"*

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

### **Centro Diurno *"La Rugiada"***

Via Marconi, 11  
63839 *SERVIGLIANO (FM)*  
Tel. e Fax. 0734.710011  
[larugiada@coopres.it](mailto:larugiada@coopres.it)

Revisione del: 7 Novembre 2024