



**FIGLIE DI
SANTA MARIA DELLA PROVVIDENZA
OPERA FEMMINILE
DON GUANELLA**

Carta dei Servizi

Rev. 01

02.11.2018

---- 0 ----

**Casa S. Maria della Provvidenza
Centro di Riabilitazione per disabili**

La presente Carta dei Servizi è un documento che attesta il funzionamento del Centro di Riabilitazione Casa S. Maria della Provvidenza, nel rispetto delle norme che disciplinano l'esercizio della sua attività. Al contempo riporta in maniera accessibile e trasparente al *cittadino/utente* le proprie modalità di funzionamento, le prestazioni che vengono erogate, gli strumenti che vengono utilizzati e le condizioni in cui vengono complessivamente esercitate le attività.

La Carta dei Servizi sanitari nasce come patto tra le strutture che erogano servizi sanitari e i cittadini/utenti, secondo i seguenti principi informativi:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'ente erogatore rispetto alla promozione della *qualità* del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della *qualità* stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini; ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

La presente Carta dei Servizi afferma il principio secondo il quale un'organizzazione sanitaria che eroga servizi e prestazioni, deve assicurarli in maniera ottimale alla propria utenza tramite un processo di chiara ed efficace comunicazione, favorendo in questo modo, la piena comprensione di caratteristiche, significato e utilità dell'offerta proposta.

La presente Carta dei Servizi svolge anche una funzione di affermazione dei diritti all'informazione nell'ambito più generale del processo di tutela della salute e in questo senso, rappresenta uno strumento di garanzia per l'utente e di salvaguardia dei suoi diritti.

La presente Carta dei Servizi ha come finalità essenziale, la realizzazione di un processo innovativo nel rapporto tra l'utente e la struttura sanitaria a cui si rivolge, attivato tramite l'evidenza di procedure e modalità che rendano preventivamente e adeguatamente informato l'utente e mettano nelle condizioni la struttura, di anticipare in termini di informazione, le caratteristiche delle prestazioni che eroga e le attività che esercita, in maniera tale da poter controllare i meccanismi di comunicazione migliorando costantemente la qualità del rapporto instaurato con l'utente.

La Carta dei Servizi del Centro di Riabilitazione Casa S. Maria della Provvidenza è essenzialmente rivolta agli utenti per facilitare l'utilizzo dei servizi offerti.

Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al cittadino-utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Gli operatori della struttura e i pazienti sono informati sull'esistenza della Carta, che viene consegnata alle pazienti e ai loro familiari al momento dell'inserimento nel Centro e ad ogni successivo aggiornamento; il documento è reso disponibile in tutti settori di attività.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata a novembre 2018.

Sommario:

1. Presentazione
2. Funzionamento del Centro di Riabilitazione
 - Modalità di accesso al Centro
 - Prestazioni erogate
 - Articolazione dei Servizi (Residenziale e Semiresidenziale)
 - Cartella Clinica
 - Descrizione di una giornata tipo
3. Carta dei Diritti del paziente
4. Reclami
5. Volontariato

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi che qui presentiamo intende essere uno strumento informativo agile attraverso il quale la Casa presenta la sua organizzazione, i servizi offerti e le modalità di accesso agli stessi.

La Casa S. Maria della Provvidenza è un Istituto religioso appartenente alla Congregazione “Figlie di S. Maria della Provvidenza - Opera Femminile San Luigi Guanella”.

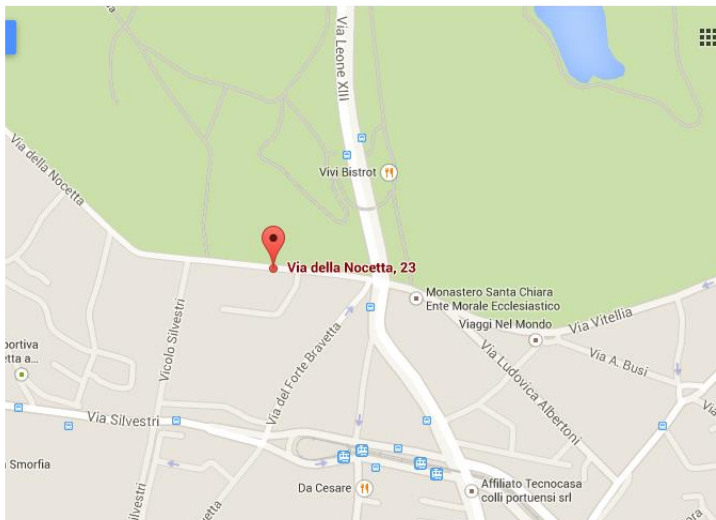
Il Centro è accreditato per l'erogazione di trattamenti riabilitativi di cui alla legge 833/78 ex art. 26 in regime residenziale e semiresidenziale, idoneo e specializzato per le persone di sesso femminile affette da disabilità intellettiva e psichica.

Il rappresentante legale è la Superiora Suor Caterina Cappi.

Il Centro di riabilitazione Casa S. Maria della Provvidenza si trova a Roma in Via della Nocetta 23/27.

Recapiti telefonici: 06.66158744, fax 06.66141627.

È un complesso che occupa una vasta area al confine fra la valle dei Casali e Villa Doria Pamphill nel quartiere Gianicolense-Monteverde.



In automobile: dal Grande Raccordo Anulare di Roma seguire la direzione Uscita n.1 Aurelia direzione centro-Città del Vaticano. All'incrocio con via Leone XIII girare sulla destra. Al primo semaforo girare a via della Nocetta civico 23 e 27.

Con i mezzi pubblici: dalla stazione Termini prendere la Metro A direzione Battistini. Scendere alla fermata Valle Aurelia e prendere la linea bus 31 - direzione Laurentina (MB) e scendere alla fermata “Bel Respiro”.

Il fondatore San Luigi Guanella

Luigi Guanella nacque a Fraciscio in Val Chiavenna il 19 dicembre 1842 e divenne sacerdote nel 1866. Fu parroco nel culto e nella formazione religiosa, maestro nell'insegnamento e apostolo della carità: nella sua esperienza pastorale in Valtellina ed attraverso contatti con Don Bosco e il Cottolengo maturò la vocazione ad occuparsi di tutti i bisognosi.

Visse anni difficili per incomprensioni con le autorità civili e religiose; relegato tra i monti, venne poi richiamato e si prese cura di un'opera di orfane, guidando un piccolo gruppo di giovani donne consacrate; a Como aprì “la piccola Casa della Divina Provvidenza” per tutti i bisognosi, cui seguirono diverse altre opere in Italia e all'estero per continuare la sua opera di carità tra i poveri. Fondò due congregazioni religiose, morì a Como il 24 ottobre 1915.

Il 25 ottobre 1964 è stato beatificato da Paolo VI e canonizzato il 23 ottobre 2011 da Benedetto XVI.

La vicinanza alla figura di Don Bosco e gli anni trascorsi presso di lui contribuirono a far maturare in Don Luigi Guanella l'idea di uno stile educativo fondato sul "metodo preventivo", ritenuto nucleo centrale e unificatore dell'attività educativa.

Don Luigi Guanella ha sempre mostrato nel corso di tutta la sua vita una particolare predilezione per le creature "scarse di mente" che con affetto, ad imitazione del Cottolengo, chiamava "buoni figli" per indicare la loro condizione di innocenza. Così spronava i suoi sacerdoti e le sue suore: "non mettete all'ultimo posto di casa chi deve stare al primo, il più abietto e il più abbandonato". Dal punto di vista pedagogico sosteneva che tutti sono educabili e che per tutti si può fare qualcosa per migliorare la condizione di vita. Fu uno dei pionieri nel riabilitare le persone "scarse di mente" attraverso il lavoro.

L'eredità di Luigi Guanella è la famiglia guanelliana formata da due congregazioni, una femminile e una maschile e da un gruppo di laici impegnati:

- le Figlie di Santa Maria della Provvidenza
- i Servi della Carità
- i Cooperatori Guanelliani

Le due congregazioni attuano la loro missione in diversi paesi nel mondo, in conformità ai principi operativi guanelliani.

Le diverse opere assistenziali sono così articolate:

- Centri per persone con disabilità intellettiva
- Case per anziani
- Istituti educativi per minori
- Collaborazione nelle parrocchie per l'animazione liturgica e la pastorale
- Soccorso alle nuove povertà attuato in forme diverse (mense, case alloggio, etc.)

Come testamento alle suore e ai sacerdoti lascia questa frase ricorrente nei suoi scritti: "finirla non si può finché ci sono poveri da soccorrere".

L'azione proposta da S. Luigi Guanella indica quindi l'elevazione materiale e morale, umana e spirituale di singoli e di gruppi, specialmente i più deboli, nel rispetto della loro storia e cultura, e un'opera di costante sensibilizzazione affinché nessuno sia lasciato indietro nella vita e, anzi, messo nelle condizioni di partecipare al progresso della civiltà.

Obiettivi del Centro:

- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con le Aziende ASL per quanto riguarda le attività accreditate.
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - procedure trasparenti;
 - ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - rispetto della privacy; raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

Miglioramento della Qualità

Al fine di garantire il benessere della persona e corrispondere nella maniera appropriata alle sue esigenze, il Centro si è adeguato alla normativa vigente dotandosi di un Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001-2015, la cui certificazione è attualmente aggiornata a giugno 2018.

Formazione e aggiornamento del personale

Tutti gli operatori che lavorano presso il CdR partecipano annualmente a corsi di aggiornamento previsti dal piano formativo aziendale annuale e secondo quanto previsto dai contratti di lavoro nazionali ed in base ad accordi sindacali aziendali e provinciali.

Ciò avviene concretamente anche attraverso l'individuazione periodica di progetti proposti dagli stessi operatori per gruppi professionali/interprofessionali, nella convinzione che gli obiettivi di qualità, per essere raggiunti, devono essere condivisi e partecipati. La responsabilizzazione degli operatori a tutti i livelli ed il loro costante coinvolgimento sono ritenute condizioni indispensabili per il miglioramento della qualità della vita di ciascun ospite.

2.FUNZIONAMENTO del CENTRO di RIABILITAZIONE

Il Centro è organizzato in due distinti Servizi Residenziale e Semiresidenziale.

Modalità di accesso al Centro

L'accesso delle pazienti alla nostra struttura di riabilitazione è subordinato alla valutazione Multidimensionale da parte dei competenti servizi delle ASL ai sensi del DPCA 39/2012.

Per accedere al Centro occorre presentare una domanda. Il caso viene preso in esame dall'équipe del Centro e successivamente inserito nella lista di attesa, differenziata per i due servizi Residenziale e Semiresidenziale. Dopo la presentazione della domanda viene fissata una visita preliminare durante la quale viene esaminata l'eventuale documentazione clinica e valutata la compatibilità del quadro clinico di ciascuna paziente con le specifiche risorse e caratteristiche del Centro di riabilitazione. Verificata tale compatibilità il nominativo della paziente viene inserito nella lista di attesa.

La gestione della lista d'attesa tiene naturalmente conto dell'ordine cronologico di prenotazione oltre che di altri possibili fattori intercorrenti di rilievo (età della paziente, gravità della patologia, condizioni di grave svantaggio e disagio socio-familiare, eventuale concomitanza con interventi riabilitativi in atto presso altre strutture). Tali elementi vanno comunque documentati dai referenti della ASL di appartenenza.

Qualora si renda disponibile un posto in struttura le pazienti vengono contattate, nel rispetto dei criteri della lista d'attesa e delle urgenze, e se confermata la richiesta di inserimento si procede ad organizzare l'ingresso.

Familiari o tutori devono in questa evenienza firmare tutti i moduli previsti per l'ingresso e produrre documentazione clinica richiesta.

Con l'inserimento e l'osservazione clinica della paziente ha inizio il Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI) che viene condiviso con i familiari e inviato telematicamente al SIAR e alle ASL di competenza territoriale.

Ciascun PRI ha tempi precisi di durata e presa in carico, secondo le disposizioni previste nell'attuale organizzazione sanitaria della Regione Lazio che regolamentano i trattamenti riabilitativi. In corrispondenza dei termini di scadenza di ciascun Progetto viene effettuata una riunione con tutti i membri dell'équipe multidisciplinare per la verifica dei risultati raggiunti, la valutazione dell'opportunità di una richiesta di rinnovo e l'individuazione di eventuali nuovi obiettivi.

Dimissioni

Il Progetto può essere sospeso in modo provvisorio o chiuso definitivamente per le seguenti ragioni:

- per esplicita richiesta della paziente e/o dei familiari referenti;
- l'Équipe Direttiva ritiene che siano venute meno le condizioni minime necessarie per fornire un servizio di qualità (ad esempio insufficiente/mancata collaborazione da parte dei familiari referenti);
- l'Équipe Direttiva valuta che sono stati raggiunti gli obiettivi previsti dal Progetto.

Prestazioni erogate nei due Servizi Residenziale e Semiresidenziale

In questa Struttura vengono eseguite le prestazioni riabilitative:

- Visita Medico Specialistica Psichiatrica;
- Visita Medico Specialistica Neurologica;
- Visita Medico Specialistica Fisiatrica e Ortopedica;
- Visita Medico Specialistica Geriatrica;
- Somministrazione di test psicometrici;
- Riabilitazione cognitiva neuropsicologica;
- Riabilitazione neuromotoria;
- Terapia psicologica;
- Intervento educativo;
- Intervento infermieristico;
- Intervento servizio sociale;
- Interventi di counseling ai familiari.

Ciascun PRI viene redatto da un Équipe multidisciplinare composta da un Medico Responsabile del Progetto (ed eventuali medici specialisti fisiatra, ortopedico), Assistente Sociale, Psicologo, Educatori professionali e tutte le altre figure eventualmente coinvolte nell'espletamento del trattamento riabilitativo (fisioterapisti, infermieri, personale ausiliario, etc.).

Attività educative e riabilitative

Entrambi i Servizi, Residenziale e Semiresidenziale, prevedono interventi quotidiani educativi e riabilitativi realizzati attraverso attività occupazionali ed artigianali svolte nei diversi laboratori polivalenti.

Nei laboratori vengono proposte attività manuali ed artigianali che prevedono la lavorazione di materiali diversificati con vari procedimenti carta, cuoio, stoffa, legno, corda, fiori, cera, giardinaggio, etc.). Il laboratorio riabilitativo costituisce un'occupazione e un impegno qualificante per la vita quotidiana della persona disabile, rappresentando un sostegno emotivo e

concreto. Gli educatori professionali coordinano e gestiscono l'attività di ciascun gruppo al fine di promuovere per ogni paziente:

- le abilità pratico-manuali nel processo di realizzazione del prodotto artigianale (dalla progettazione alla rifinitura);
- l'autonomia personale e le potenzialità creative;
- momenti di confronto e discussione in gruppo, educando ciascuna all'espressione spontanea ed all'ascolto reciproco;
- la creazione di una rete di relazioni dove le persone possano trovare un clima di sicurezza affettiva, di accettazione e di appartenenza;
- lo sviluppo del Sé e il formarsi di un'identità sociale attraverso lo svolgimento di attività artigianali;
- la qualità del rapporto con l'ambiente di riferimento mediando e armonizzando le dinamiche di ciascun gruppo per contenerne eventuali conflittualità;
- il consolidamento e miglioramento dell'esperienza di vita comunitaria;
- l'eventuale reinserimento sociale, laddove possibile.

Oltre le finalità sopra elencate gli interventi educativo-riabilitativi mirano, ove possibile, allo sviluppo di competenze adattive e socio culturali di base. Alle utenti viene offerta l'opportunità, sia nei gruppi di riferimento che in sottogruppi selezionati, di sviluppare e mantenere competenze culturali e sociali. In tal senso la lettura in gruppo del giornale, l'approfondimento e la riflessione sugli avvenimenti nel mondo, la visione di filmati, la conoscenza e l'uso dei soldi, l'utilizzo eventuale dei mezzi pubblici sono fra gli strumenti più idonei al conseguimento dei suddetti obiettivi.

Terapie Riabilitative specifiche

Alle utenti che frequentano il Centro di riabilitazione vengono offerte terapie riabilitative specifiche. Sulla base delle necessità, individuali e in piccolo gruppo, a cicli o continuative, secondo quanto definito dai progetti riabilitativi individuali (PRI).

Sono attualmente previsti i seguenti trattamenti riabilitativi specifici:

- Fisioterapia e Riabilitazione Neuromotoria;
- Riabilitazione Psicomotoria;
- Riabilitazione Cognitiva/Neuropsicologica;

Altre attività educativo-riabilitative finalizzate ad un potenziale ampliamento delle abilità sociali e di esperienze relazionali sul territorio

Il Centro offre:

- *Interventi educativo-riabilitativi "sensoriali"* che si svolgono all'interno di spazi attrezzati dotati di specifico materiale selezionato per lavorare sui canali sensoriali. Tali interventi vengono proposti soprattutto per le ospiti con disabilità cognitiva grave per favorire la comunicazione non-verbale, il benessere emozionale ed esperienze relazionali significative
- *attività espressive musicali ed artistico-creative*. In alcuni ambienti specifici si svolgono attività che utilizzano la musica ed altri canali espressivi artistico-creativi per coinvolgere le utenti e stimolarle ad una comunicazione mediante linguaggi alternativi a quello verbale.

- *laboratorio teatrale*. L'attività di teatro e di drammatizzazione è un intervento terapeutico-riabilitativo di particolare qualità che si svolge all'interno del Centro. Attraverso il lavoro in gruppo degli operatori con le utenti suddiviso in varie fasi:
 - approfondimento sul testo o lo spettacolo da rappresentare
 - prove
 - realizzazione di coreografie e scenografiesi mettono in scena rappresentazioni di vario genere caratterizzate per la qualità della proposta e la capacità di coinvolgere attivamente il pubblico. Gli spettacoli sono integrati: sulla scena sono coinvolte sia le utenti che gli operatori (o i volontari) per rendere l'attività significativa sia dal punto di vista dell'impatto con il pubblico che della socializzazione. Gli spettacoli teatrali realizzati vengono proposti anche all'esterno della struttura.
- *attività di educazione etico-religiosa* finalizzata all'apprendimento e allo sviluppo di strumenti partecipativi alla vita comunitaria e religiosa. In particolare si cura la conoscenza generale e la partecipazione alle feste religiose più importanti (Natale e Pasqua) e alle relative celebrazioni liturgiche che contestualmente si svolgono nel Centro. In particolare per le persone più avanti negli anni viene fatto un accompagnamento sereno ad accettare il tramonto della vita.
- *attività fisico motoria*: si attua una programmazione annuale di attività motoria che può essere svolta in gruppo o individualmente. Tale attività è integrata dall'attività sportiva non agonistica.

Le attività sportive attualmente comprendono Atletica leggera e Bocce.

L'insegnamento e la pratica delle discipline sportive sono condotte secondo le indicazioni generali provenienti dallo Special Olympics Italia e secondo gli obiettivi riabilitativi che s'intendono conseguire con le singole persone disabili. Il lavoro di un anno di allenamento termina di solito con la partecipazione ai giochi regionali e nazionali promossi da Special Olympics Italia.
- *soggiorni estivi* ad integrazione dei progetti condotti nel corso dell'anno ed in continuità con gli obiettivi terapeutici prefissati. Attualmente i soggiorni si svolgono in case appartenenti alla Congregazione utilizzate come residenze estive, una al mare ad Ardea (RM) e una in montagna a Chitignano (AR).
- *feste annuali*: in occasione del Natale, Carnevale, inizio estate e delle ricorrenze legate al Fondatore gli operatori della struttura e le ospiti organizzano con particolare cura i festeggiamenti della comunità. Le feste rappresentano un'occasione speciale di incontro con i familiari, un'opportunità di apertura al territorio di appartenenza per far conoscere anche all'esterno le attività svolte nel centro.

Cartella Clinica

Per ciascuna paziente viene redatta una cartella clinica in cui vengono puntualmente registrate, dalle figure preposte e autorizzate, le valutazioni specialistiche e tutta la documentazione relativa ai trattamenti sanitari e riabilitativi svolti quotidianamente. Parte integrante della cartella clinica è il progetto riabilitativo individuale (PRI scheda utente SIAR) in cui vengono previsti i giorni di trattamento, la tipologia e la modalità degli interventi riabilitativi (compreso il numero di accessi e l'eventuale declinazione degli stessi).

La cartella clinica viene custodita nel rispetto della normativa in vigore in materia di salvaguardia dei dati sulla privacy. Ciascuna paziente, o chi ne ha la tutela, può richiedere copia della cartella clinica dopo la dimissione. Per richiedere certificazioni inerenti il trattamento riabilitativo in corso, relazione clinica o copia della cartella va compilato un apposito modulo da richiedere in segreteria.

Ciascuna paziente afferente al Servizio Residenziale viene inserita in un Reparto (Gruppo Vita) che ha uno Staff di figure educative stabili di riferimento affiancate da unità di personale ausiliario e in alcuni casi anche da personale religioso. All'interno di ciascun reparto gli operatori presenti seguono e supportano le pazienti nelle comuni attività della vita quotidiana (autonomie, igiene personale, pasti, cura dei propri spazi di vita, etc.). La giornata prevede un'organizzazione strutturata per le ospiti, in ragione dei loro bisogni e potenzialità riabilitative. Sono realizzate attività individuali e di gruppo che prevedono, oltre al lavoro di riabilitazione sul potenziamento e/o mantenimento delle autonomie possibili, la quotidiana partecipazione a laboratori artigianali-occupazionali, terapia neuropsicomotoria ed altro.

Descrizione di una giornata tipo

Servizio Residenziale:

- 7.30 sveglia delle ospiti
- 8.00 igiene personale, colazione, riordino ambienti
- 9.30 attività (laboratorio, attività integrative esterne e interne, fisioterapia, etc)
- 12.30 pranzo nei gruppi vita e pausa
- 14.30 attività nei laboratori
- 16.30 rientro nei gruppi-vita
- 17.00 -18.00 funzione in chiesa per chi lo desidera
- 18.30/19.00 cena e ricreazione
- 21.00 riposo

Servizio Semiresidenziale

- 9.00 arrivo al centro e prima accoglienza
- 9.30 svolgimento attività educative-riabilitative
- 12.30 pranzo (e supporto nell'espletamento delle attività di igiene personale)
- 14.00 attività educative-riabilitative
- 16.30 rientro in famiglia

Nei giorni di sabato e domenica sono sospese le attività riabilitative dei laboratori e del servizio di fisioterapia.

3. CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

La persona al centro: per una vita di qualità.

La Casa si impegna affinché i diritti delle ospiti vengano sempre garantiti e rispettati secondo quanto deliberato nella Carta Europea dei Diritti del Malato. Tale Carta è resa disponibile presso la Direzione e in ogni gruppo vita.

- È assicurato il rispetto dei valori e del credo religioso dei pazienti nel rispetto dell'appartenenza religiosa di ciascuno.
- I pazienti e le loro famiglie vengono informati, fin dall'inserimento presso il Centro della presenza di organi di tutela dei pazienti come ad esempio il tribunale del malato.
- In particolare, al momento del suo inserimento presso il Centro, il paziente viene adeguatamente informato rispetto alle modalità del trattamento proposto ed ai possibili rischi derivanti da inosservanze totali o parziali del trattamento stesso.
- Dopo un'adeguata informazione, il paziente, o chi ne esercita la tutela, presta il suo consenso al trattamento (consenso informato).
- Il paziente e i familiari sono costantemente informati sullo stato di salute e coinvolti nelle eventuali modifiche del programma riabilitativo.
- Il paziente o i familiari hanno diritto di chiedere copia della Cartella Clinica.
- È assicurato il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano lo stato di salute e alla privacy durante tutta la durata del trattamento.
- È assicurato il diritto del paziente ad accedere a servizi che rispettino standard di qualità.
- È garantito il diritto alla sicurezza degli utenti e a tal fine vengono monitorati continuamente i possibili fattori di rischio.
- Il diritto ad un trattamento personalizzato è garantito dall'adozione di programmi riabilitativi flessibili ed orientati ai bisogni dell'individuo.
- È assicurato il diritto di reclamare e di ricevere una risposta. I reclami possono essere inoltrati tramite procedure standard, così come definito nel Sistema di Gestione della Qualità (SGQ).

Il personale impiegato all'interno del Centro è informato sulla natura dei diritti dei pazienti e delle famiglie ed è formato sulle modalità operative per garantirne il rispetto.

La struttura ha attivato, nell'ambito del sistema di controllo della Qualità, una procedura tesa all'autovalutazione del rispetto dei diritti dei pazienti, mediante la somministrazione di questionari di soddisfazione, forniti annualmente agli utenti di entrambi i servizi.

4. RECLAMI

I reclami, circa eventuali disservizi o altre segnalazioni, possono essere inoltrati in forma scritta alla Direzione (tramite apposito modulo) o via mail al seguente indirizzo:

reclami@casasantamariaroma.it.

Qualora pervengano al Centro reclami in forma scritta non anonima, il responsabile del servizio Reclami provvederà a fornire una risposta scritta entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento.

5. VOLONTARIATO

La Casa è aperta alla collaborazione con persone aderenti a Onlus o ad altre Associazioni di volontariato riconosciute dalla Regione Lazio.

Le persone interessate possono rivolgere una domanda scritta alla Direzione della Casa che avrà cura di organizzare la collaborazione con le modalità più opportune, individuando di volta in volta la figura del tutor con compiti di supervisione e indirizzo dell'attività di volontariato.