

Sede legale - Presidenza: 20121 MILANO
piazzale R. Morandi, 6 (tel. 02 40308.900)
Direzione Generale: 20162 MILANO
via C. Girola, 30 (tel. 02 40308.703)

Consiglio di Amministrazione:

Angelo Bazzari (presidente), Giovanni Bottari (vice presidente),
Angelo Caloia (consigliere), Giovanni Cucchiani (consigliere),
Donato Giordano (consigliere)

Collegio dei Revisori:

Felice Martinelli (presidente), Gianmario Colombo (revisore),
Adriano Propersi (revisore)

Direttore Generale: Silvio Riboldazzi



**CENTRO
S. MARIA AL MARE**
Salerno

CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO
S. MARIA AL MARE**
Salerno

Via Leucosia 14
Tel. 089 33.44.25
Fax 089 33.64.84
E-mail: fdg.salerno@dongnocchi.it
Sito Internet: www.dongnocchi.it

“Amis, ve raccomandandi
la mia baracca...”
Don Carlo Gnocchi

Indice

“Amis, ve raccomandandi la mia baracca...”	pag.	3
<hr/>		
Il Centro “S. Maria al Mare”		
• Riabilitare oggi	pag.	4
• Cenni storici	pag.	5
• Struttura organizzativa	pag.	6
• I servizi	pag.	8
• Indicatori di qualità	pag.	14
• Le relazioni	pag.	16
<hr/>		
I Centri della Fondazione Don Gnocchi	pag.	18



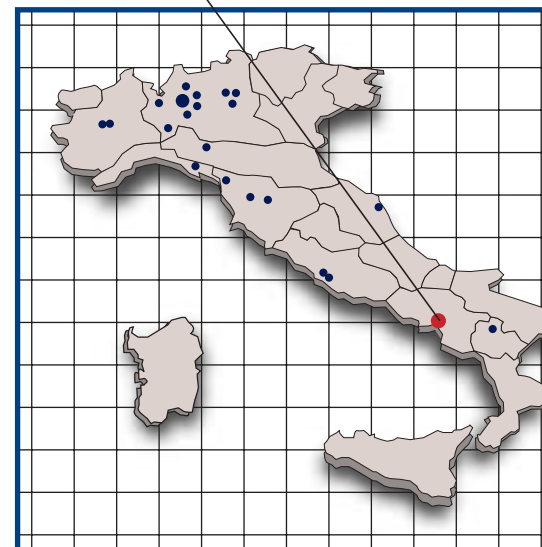
“Amis, ve raccomandandi la mia baracca...”: sono queste le ultime parole del Venerabile don Carlo Gnocchi (1902-1956), ispiratore e artefice della Fondazione che oggi porta il suo nome. Esse rimandano alla dimensione calorosa della casa, alla suggestione di relazioni umane vive, all'appartenenza ad una famiglia allargata. È da qui che trae origine la forma vera e il volto autentico della riabilitazione, principale campo di impegno della Fondazione in oltre mezzo secolo di vita.

La riscoperta e la valorizzazione quotidiana del messaggio di don Carlo - nella linea della sua riflessione antropologica e teologica, oltre che medico-riabilitativa - sono ancora oggi fonte e ragione dell'agire della Fondazione Don Gnocchi. La fedeltà al suo mandato trova conferma nel prodigioso espandersi della sua Opera in oltre mezzo secolo di attività e nella capacità della stessa di adattarsi efficacemente ai tempi e ai bisogni degli uomini.

Fedele all'unità ispirativa, nella pluralità dei suoi Centri, essa svolge attività di cura, riabilitazione, assistenza, ricerca e formazione a favore di tutte quelle persone che sono colpite da eventi patologici lesivi e invalidanti, congeniti o acquisiti, operando affinché le sue strutture diventino sempre più luogo di prosimità fraterna e di appassionata cura dell'integrità della persona, realizzando il più alto grado di risposta medico-scientifica e tecnica ai bisogni della persona malata, disabile e anziana.

Oggi la Fondazione Don Carlo Gnocchi, che ha recentemente compiuto cinquant'anni, ha alle proprie dipendenze oltre 3400 operatori ed eroga le proprie prestazioni in 25 Centri e in una quarantina di ambulatori, distribuiti in nove regioni italiane. Dispone complessivamente di oltre 3.100 posti letto di degenza piena e day hospital (di cui quasi la metà per anziani non autosufficienti), con 6.950 persone curate o assistite in media ogni giorno.

Centro “S. Maria al Mare”



L'erogazione di prestazioni sanitarie non esaurisce però la “mission” della Fondazione, che si sente chiamata - a partire dalle intuizioni profetiche del suo fondatore - alla promozione di una nuova cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo, divenendo così modello di una particolare risposta alla sofferenza. Né mancherà il suo costante e rigoroso impegno nell'orizzonte della promozione e tutela dei diritti di cittadinanza - tra cui si annovera il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all'assistenza - affinché questa “Carta dei Servizi” sia sempre più specchio e riflesso del suo operare quotidiano.

Monsignor Angelo Bazzari

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus

La Carta dei Servizi del Centro “S. Maria al Mare” è periodicamente revisionata e aggiornata per il costante adeguamento degli standard di qualità.
Edizione settembre 2004.

Il Centro S. Maria al Mare

Riabilitare oggi

L'idea di don Carlo Gnocchi, l'indimenticato "papà dei mutilatini" del quale è in corso il processo di beatificazione, di estendere le attività della Fondazione anche nel Mezzogiorno d'Italia, ha portato nell'immediato dopoguerra alla nascita e allo sviluppo del Centro "S. Maria al Mare" di Salerno. La struttura, da oltre cinquant'anni, opera all'avanguardia e con un'elevata qualità nell'erogazione di trattamenti riabilitativi specifici riguardanti principalmente la neuropsichiatria infantile e la neurologia. Rilevante è anche la competenza acquisita nel trattamento dei disturbi di apprendimento e nell'elaborazione di strategie didattiche che prevedono l'utilizzo di moderni strumenti audiovisivi.

Tale attenzione consente ai nostri operatori di occuparsi di tutte le problematiche connesse alla patologia, anche quelle secondarie all'evento lesivo, esaltando le risorse di ciascun paziente al fine di permettere il raggiungimento della massima autonomia possibile. Oltre che abilitare e riabilitare, infatti, ci adoperiamo per fronteggiare le nuove esigenze rappresentate dalla presa in carico di pazienti che, ormai diventati adulti, richiedono approcci assistenziali finalizzati al miglioramento della loro qualità della vita e al loro reinserimento sociale.

Solo così sapremo rinnovare ogni giorno il grande gesto d'amore di don Gnocchi verso tanti piccoli e grandi sventurati, testimoniando con il nostro lavoro come in una società civilmente e cristianamente ordinata le disgrazie altrui siano un dovere comune e come non vi sia opera più nobile e gioia più grande di quella che si prodiga a soccorso dei più fragili.

Giovanni Vastola
Direttore Centro "S. Maria al Mare"

«Terapia dell'anima e del corpo, del lavoro e del gioco, dell'individuo e dell'ambiente: psicoterapia, fisioterapia, il tutto armonicamente convergente alla rieducazione della personalità vulnerata. Medici, fisioterapisti, maestri, capi d'arte ed educatori, concordemente uniti nella prodigiosa impresa di ricostruire quello che l'uomo o la natura hanno distrutto, o almeno, quando questo è impossibile, di compensare con la maggior validità nei campi inesauribili dello spirito, quello che è irrimediabilmente perduto nei piani limitati e inferiori della materia»

don Carlo Gnocchi

Cenni storici

Il Collegio nell'area salernitana fu costruito dall'Opera Nazionale Invalidi di Guerra (ONIG) a Mercatello e fu affidato in gestione a don Carlo Gnocchi il 16 ottobre 1951. Il Centro fu per don Carlo la realizzazione di un sogno accarezzato da anni: l'estensione delle iniziative a favore dei mutilatini anche nell'Italia meridionale.

Qui le piccole vittime della barbarie della guerra trovarono assistenza, accoglienza e scuola per la loro formazione e il loro progressivo reinserimento nella società: la grande intuizione di don Gnocchi fu infatti quella di impegnare tutte le energie e le professionalità possibili per restituire ai piccoli mutilati quanta più autonomia e indipendenza, necessarie per poter affrontare un futuro sereno.

Esaurita l'emergenza dei mutilatini, don Carlo negli ultimi anni di vita aprì le porte del Centro ai poliomielitici - la principale causa di morte nell'infanzia di quegli anni - e impegnò l'attività dell'Istituto verso altre forme di assistenza medico-sociale di patologie invalidanti.

Nel 1960 venne poi inaugurato un nuovo fabbricato, destinato alle cure fisiochinesiterapiche. Nel 1966 l'assistenza si rivolse agli infermi motulesi e neuromotulesi e dal 1974 furono presi in cura anche i pazienti con problemi di scoliosi.

Nel 1978 il Centro ottenne la convenzione per l'assistenza sanitaria specifica riabilitativa. Nel 1981, a seguito di una modifica statutaria, venne tolto ogni limite di età per l'accoglienza delle persone bisognose di cure: il Centro poté così ampliare lo spettro delle proprie attività, comprendendo anche l'assistenza agli anziani, in prevalenza non autosufficienti.

Nel 1987 il Centro è stato iscritto all'Albo Regionale per poter erogare trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari. Per sopperire alle mutate esigenze dell'utenza e adeguarsi alle indicazioni ministeriali, regionali e delle aziende sanitarie, il Centro ha modificato più volte le proprie strutture e la propria capacità operativa, indirizzando il patrimonio di competenze ed esperienze verso la prevenzione delle patologie invalidanti e la riabilitazione di soggetti che ne vengono colpiti.



Dall'alto: il progetto del Centro in una riproduzione d'epoca; don Carlo in municipio in occasione del Campo internazionale dei mutilatini d'Europa nel 1953; una camerata negli anni '60 e alcuni mutilatini in spiaggia.

Il Centro oggi

Struttura organizzativa

Direttore:
dott. Giovanni Vastola

Resp. Servizi Amministrativi:
rag. Carlo Clarizia

Coordinatore Fisioterapisti:
Sergio Delle Donne

Assistente sociale - URP:
dott.ssa Rosa Barretta

Medici specialisti dipendenti

Fisiatra:
dott. Giovanni Vastola

Neurologo:
dott. Lucio De Sio

Neuropsichiatra infantile:
dott.ssa Maria Rosaria Leone

Medici specialisti consulenti

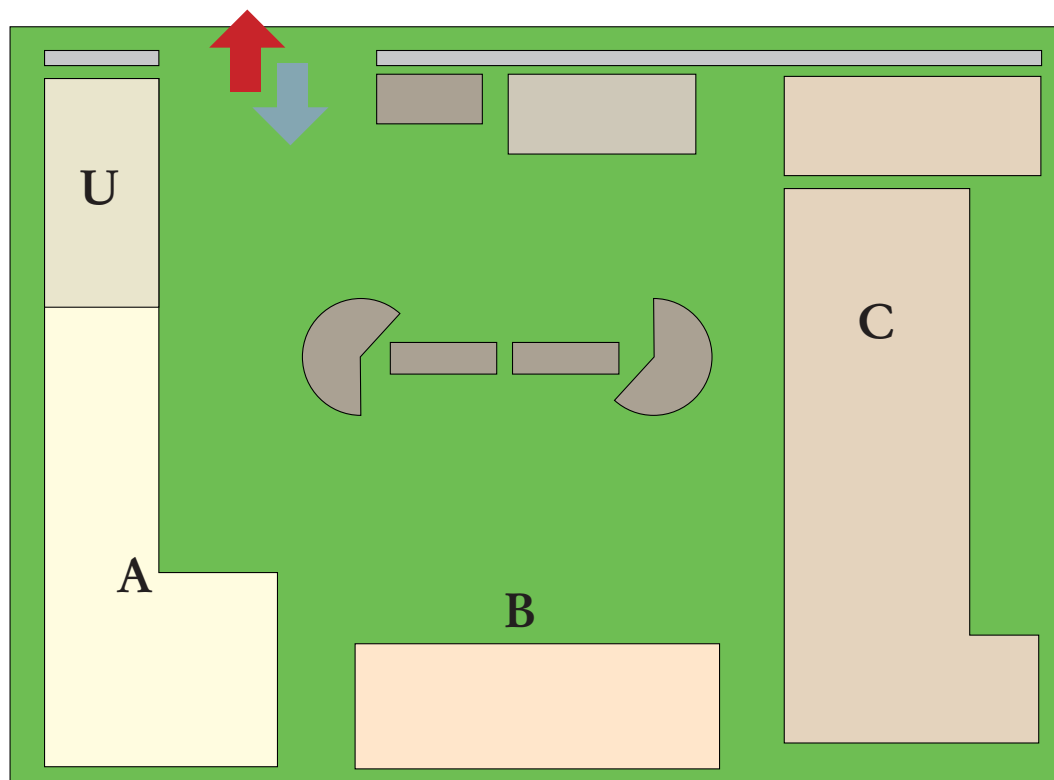
Neurologo:
dott. Domenico Caputo

Fisiatra:
dott. Massimo Tolve

Ortopedico:
dott. Lucio Palmiero

Foniatra:
dott. Nicola Straziuso

Otorinolaringoiatra:
dott. Nicola Angelillo



Organizzazione degli uffici e delle sale di terapia

A	Piano Terra	Sale di terapia
B	Piano Terra	Sale di terapia Sala di terapia occupazionale Servizio psicologico
	Primo piano	Palestra per la scoliosi Spogliatoi Sala di osservazione psicomotoria Sale di terapia
C	Piano Terra	Direzione Ufficio Relazioni Pubbliche Servizio Sociale Ambulatori medici Cappella "S. Maria al Mare"
	Primo piano	Sale di terapia Auditorium
U	Palazzina Uffici	Uffici di Segreteria Amministrazione Coordinatore terapisti

Informazioni:

Tel. 089 33.44.25

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 12.30 e dalle ore 15 alle 19

Fax 089 33.64.84

E-mail: fdg.salerno@dongnocchi.it

I Servizi

Prestazioni riabilitative

Al Centro "S. Maria al Mare" della Fondazione Don Gnocchi possono accedere tutti i cittadini che richiedono cure riabilitative da svolgersi in ambito ambulatoriale o domiciliare, preventivamente autorizzati al trattamento dal Distretto Sanitario della Azienda Sanitaria Locale di residenza. Il Centro è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per prestazioni ambulatoriali e domiciliari individuali (ex art. 26 L n. 833/78) L'utente che necessita di prestazione riabilitativa deve recarsi dal medico curante e chiedere una visita per valutazione medico specialistica da parte dell'U.O.A.R. (Unità Operativa Assistenza Riabilitativa). In caso di valutazione positiva, il paziente riceverà una prescrizione di trattamento che - a libera scelta - presenterà al Responsabile Medico di uno dei Centri accreditati.

Alla prescrizione rilasciata dalla U.O.A.R. seguirà un piano terapeutico riabilitativo, elaborato dal Responsabile Medico dell'intervento riabilitativo del Centro.

Di seguito, dalla U.O.A.R. verrà rilasciata l'autorizzazione al trattamento (contratto terapeutico) con la quale sarà possibile accedere alle prestazioni.

L'intervento riabilitativo si realizza in seguito alla definizione dei seguenti elementi:

- **Progetto**

- **Programma**

- **Obiettivi**

Il **progetto** è la cornice entro la quale svolgere l'intervento riabilitativo per il paziente e viene elaborato dall'équipe multiprofessionale riabilitativa, coordinata dal medico specialista responsabile.

Il **programma** definisce le aree di intervento specifiche, gli obiettivi a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti, la verifica degli interventi. Il programma indica i requisiti dell'intervento stabiliti dall'équipe e il professionista individuato li realizza secondo quanto concordato.

Gli **obiettivi** sono i risultati attesi del progetto riabilitativo individuale.

Giorni e orari di apertura

- **Attività ambulatoriale**
dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20.

- **Attività domiciliare**
dal lunedì al sabato.

Gli orari dei trattamenti sono concordati dall'Operatore Tecnico della Riabilitazione (T.d.R., Psicomotricista, Logopedista, Tecnico di Foniatria...) con il paziente o con i suoi familiari in base alle singole esigenze e alle disponibilità del Centro.

Per il disbrigo di tutte le pratiche e informazioni, gli uffici di Segreteria sono a disposizione dell'utenza, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 12,30 e dalle ore 15 alle ore 19 (telefono 089/33.44.25 - 33.45.08).



I Servizi

Sedute terapia

La durata prevista per le sedute terapeutiche è comprensiva dell'accoglienza del paziente e della predisposizione della sala e degli attrezzi che l'operatore utilizzerà nel corso della seduta. La frequenza settimanale è stabilita direttamente dalla ASL che rilascia l'impegnativa.

Il lavoro dei terapisti è sempre supportato dal controllo medico e, laddove necessario, da controlli e sedute psicologiche.

Il lavoro di équipe è il cardine dell'attività svolta dal Centro: vengono perciò svolte riunioni di aggiornamento sui pazienti in carico con la partecipazione di medici, terapisti, psicomotricisti, logopedisti, psicologo e assistente sociale.

Per i trattamenti domiciliari sono previste visite mediche di controllo domiciliari.



Sezioni medico-specialistiche

Ambulatori di:

- Neurologia e Neuropsichiatria Infantile
- Fisiatria
- Ortopedia
- Foniatria
- Neuropsico-diagnostica



Sezioni di Riabilitazione

- Fisiokinesiterapia neuromotoria
- Kinesiterapia respiratoria
- Terapia del linguaggio ed ortofonica
- Psicomotricità
- Tecniche riabilitative con l'ausilio del computer
- Tecniche ad orientamento eto-sistemico
- Riabilitazione cognitiva
- Terapia occupazionale



Trattamenti di specialistica ambulatoriale

Il Centro eroga anche trattamenti di specialistica ambulatoriale ex art. 44 legge n. 833/78. Le sedute terapeutiche in tale regime, sia domiciliari che ambulatoriali, durano 30 minuti. Le specialità attivate sono le seguenti:

- Fisiokinesiterapia
- Logopedia
- Riabilitazione respiratoria
- Tecniche cognitive e neuropsicologiche per la stimolazione delle funzioni cerebrali superiori

Per accedere a tali trattamenti è necessario presentare presso gli uffici di Segreteria l'impegnativa rilasciata dal medico specialista della ASL che autorizza la terapia ambulatoriale o domiciliare. I trattamenti vengono erogati successivamente al pagamento del ticket, salvo i normali casi di esenzione documentati.



Prestazioni riabilitative e visite mediche a pagamento

L'attività terapeutica effettuata dal Centro "S. Maria al Mare" in regime di accreditamento con la ASL può anche essere effettuata a pagamento. La Segreteria è a disposizione negli orari di apertura al pubblico per ulteriori informazioni circa la durata e il costo dei cicli terapeutici.

Oltre alle prestazioni riabilitative è possibile effettuare visite specialistiche a pagamento, previa prenotazione - anche telefonica - presso gli uffici di Segreteria.

Le specialità sono le seguenti:

- Fisiatria
- Ortopedia
- Pneumologia
- Neurologia
- Otorinolaringoiatria



Servizio scoliosi

Al Centro "S. Maria al Mare" è possibile effettuare cicli di terapia per la cura della scoliosi, tenuti da operatori specializzati. L'attività per il recupero della scoliosi si svolge in piccoli gruppi nei giorni di lunedì/mercoledì/venerdì, dalle ore 15 alle ore 19; ogni seduta dura 60 minuti.

Nel costo delle cure sono compresi i controlli ortopedici effettuati periodicamente. Per ogni ulteriore informazione è possibile rivolgersi agli operatori della Segreteria.

I Servizi

Servizio sociale

L'assistente sociale presente all'interno del Centro, si occupa di:

- rapporti con i pazienti e loro familiari per informazioni di vario genere (accesso al Centro, rapporti con la scuola, ottenimento del sostegno, provvidenze economiche ed altro);
- rapporti con il coordinatore dei T.d.R. per rispondere alle problematiche familiari dei pazienti;
- rapporti con i T.d.R. per la risoluzione di eventuali problemi di varia natura riguardanti i pazienti.

All'esterno del Centro l'assistente sociale:

- mantiene i rapporti con le famiglie dei pazienti curati al proprio domicilio, facendo da tramite fra essi e l'ente e fornendo le informazioni relative all'ottenimento delle indennità, all'inizio e alla prosecuzione del trattamento;
- cura i rapporti con le ASL per l'ottenimento - a favore dei pazienti - dei documenti necessari allo svolgimento della terapia e/o al proseguimento della stessa;
- ha contatti con le strutture scolastiche a cui sono iscritti i pazienti e si interessa dei colloqui e delle riunioni con gli insegnanti di sostegno, al fine di operare una valida sinergia fra l'attività terapeutica e quella scolastica;
- porta a compimento le procedure relative alla richiesta, ottenimento e/o incremento delle ore di sostegno ai piccoli pazienti interessati.

Il servizio sociale opera dal lunedì al venerdì in orario mattutino e pomeridiano; si consiglia comunque di prendere appuntamento.

Certificazioni

Il Centro - a richiesta dell'assistito e previa compilazione di apposito modulo - rilascia i seguenti certificati:

- fotocopia della cartella sanitaria;
- attestato delle prestazioni riabilitative in corso;
- attestato delle prestazioni riabilitative effettuate.

Altri Servizi

Servizio di trasporto disabili

Il Centro è dotato di pulmino per il trasporto disabili. Il servizio è a carico del Centro per agevolare quei pazienti che hanno difficoltà a raggiungere la struttura per le cure. L'incaricato per le informazioni circa la possibilità di usufruire del servizio è il coordinatore dei fisioterapisti, che verifica anche la possibilità degli inserimenti in terapia.



Servizio religioso

La Cappella del Centro è situata all'interno del padiglione "C" al piano terreno. Il Culto è amministrato dal parroco della parrocchia "S. Maria a Mare" di Mercatello. Il programma delle celebrazioni è affisso all'ingresso della Cappella.



Punti di ristoro

Nei padiglioni "B" e "C" sono installati alcuni distributori automatici di snack e bevande.

Indicatori di qualità

Impegni e programmi

Il Centro “S. Maria al Mare” è costantemente impegnato a raggiungere, nell’espletamento dell’attività e nell’erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari.

Per conseguire i risultati di qualità vengono utilizzate:

- le informazioni ricavate dall’analisi del processo relativo al paziente dal momento della “presa in carico” da parte della struttura fino alle sue dimissioni;
- la corretta applicazione degli istituti normativi relativi al rapporto di lavoro del personale dipendente, specie in ordine alla attuazione delle più idonee condizioni di lavoro;
- l’applicazione dei rapporti convenzionali con il Servizio Sanitario Nazionale circa le modalità di erogazione delle prestazioni, oltre alla costante verifica dei requisiti di accreditamento della struttura;
- le valutazioni dei fattori di qualità, che scaturiscono dall’esperienza degli utenti nella loro interazione con il Centro, relative alle prestazioni erogate, analizzando le singole fasi (disbrigo di pratiche in segreteria, accoglienza, approccio terapeutico, approccio medico...).

I fattori di qualità vengono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell’esperienza degli utenti, tenendo conto dei seguenti aspetti:

- tempestività, regolarità, puntualità negli adempimenti;
- semplicità delle procedure;
- orientamento, accoglienza, informazione sui servizi;
- organizzazione dei servizi e loro disciplina;
- sufficienza, congruità, adeguatezza nelle modalità di organizzazione dei servizi;
- comfort, pulizia, attesa;
- comportamento degli operatori;
- completezza e chiarezza dell’informazione medica,
- personalizzazione, umanizzazione
- privacy.

Progetti di qualità

Il Centro “S. Maria al Mare” si è prefissato per il biennio 2004-2005 i seguenti obiettivi:

- Formazione e valorizzazione delle risorse umane. Il personale sarà sottoposto ad un continuo e costante aggiornamento specifico.
- Ampliamento del numero e della tipologia dei servizi offerti, anche in ambito privato.
- Impegno a garantire una diminuzione costante dei tempi di attesa per l’accesso a tutte le tipologie di prestazioni.
- Ricorso alla massima capacità operativa assegnata dalla ASL, migliorando l’efficienza nell’utilizzo del personale per diminuire i tempi di attesa.
- Definizione di procedure e protocolli riabilitativi e costante monitoraggio della loro applicazione.
- Riorganizzazione logistica del Centro, per ampliare e migliorare gli spazi disponibili per le prestazioni riabilitative.
- Cablaggio e installazione di un nuovo centralino telefonico, per migliorare la gestione degli accessi telefonici al Centro e diminuire i tempi di attesa.

A testimonianza dell’impegno per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate, il Centro ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 dall’Ente di Certificazione IMQ-CSQ per lo “Sviluppo ed erogazione di progetti riabilitativi in regime ambulatoriale e domiciliare”.



A fianco, il certificato, rilasciato dall’Ente di Certificazione IMQ-CSQ il 30 novembre 2001.

Le Relazioni



Diritti e doveri dell'utente

Il paziente ha diritto:

- ad essere trattato con dignità, umanità e nel rispetto delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ad identificare le persone che lo hanno in cura;
- ad ottenere dal medico che lo ha in cura tutte le informazioni relative alla diagnosi della propria malattia e conseguente terapia;
- ad ottenere che i dati relativi alla malattia rimangano riservati;
- a presentare eventuali reclami.

Alle sale di terapia possono accedere, tranne casi espressamente autorizzati dal Responsabile Medico, solo i pazienti. Gli accompagnatori sono pregati di accomodarsi in sala d'attesa, dopo aver accompagnato i pazienti in sala.

Per migliorare il livello di assistenza è necessaria la collaborazione del paziente, che deve essere diligente e comunicare, anche telefonicamente, eventuali assenze al trattamento.

In caso di malattia è necessario avvisare tempestivamente la Segreteria, facendo seguire al massimo entro il giorno successivo il certificato medico completo di diagnosi che il Centro provvederà ad inoltrare alla ASL competente.

Nei casi di malattia infettiva, per essere riammessi alla terapia è necessario presentare un certificato che specifichi la guarigione del paziente e la possibilità di riprendere la vita comunitaria.

Il Centro avviserà il paziente, nel caso in cui non sia possibile effettuare la terapia nel giorno definito.

Il paziente è tenuto ad informare il Centro qualora abbia intenzione di rinunciare alle cure riabilitative programmate, onde evitare spreco di tempo e risorse.

È necessario rispettare gli orari di terapia assegnati e gli orari delle visite di controllo onde evitare disservizi e ritardi: il paziente puntuale aiuta la struttura a lavorare bene e contribuisce alla buona riuscita delle terapie.

Si invita a rispettare la segnaletica e in particolare a parcheggiare esclusivamente all'interno dei posti auto contrassegnati dalle strisce. Lungo le rampe d'accesso e vicino agli ingressi è consentita la sosta solo per il tempo strettamente necessario alla discesa e alla salita dei pazienti.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico costituisce l'anello di congiunzione tra l'utente e il Centro, impegnandosi a:

- fornire informazioni agli utenti sui servizi e le prestazioni erogate;
- ascoltare i problemi dell'utente, relativamente al rapporto con i servizi del Centro;
- ricevere osservazioni, proposte e reclami;
- dare immediata risposta per le segnalazioni di più semplice soluzione e predisporre l'attività istruttoria secondo le procedure fissate dal regolamento interno.

L'Ufficio, inoltre, promuove iniziative tese ad ottimizzare la qualità dei servizi e a migliorare il rapporto con gli utenti.

In armonia con il principio di partecipazione, l'URP ha l'obiettivo di favorire l'informazione sui servizi erogati dal Centro e sulle relative modalità di accesso.

All'informazione si accompagna l'obiettivo di garantire agli utenti l'accoglienza, per favorire una relazione che limiti i disagi, consenta di esprimere i bisogni e aiuti personalmente gli utenti, accompagnandoli e risolvendo ogni problema inerente i servizi erogati.

Reclami

Il Centro "S. Maria al Mare" garantisce la tutela degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia impedito o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Osservazioni e reclami possono essere inoltrati con:

- segnalazione scritta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- segnalazione telefonica o fax (tel. 089/33.44.25 - fax 089/33.64.84);
- colloquio con l'operatore.

Per le segnalazioni che si presentano di semplice definizione, la risposta sarà immediata. Tutte le altre segnalazioni saranno prese in esame tempestivamente.

L'URP garantisce anche la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti del Centro, promuovendo la somministrazione di questionari o indagini campionarie i cui risultati vengono resi pubblici e costituiscono strumenti di verifica per il miglioramento della qualità dei servizi.

