

Centro Socio-Educativo-Riabilitativo

C.T.L. San Lazzaro

Via del Ponte, 73 61032 Fano (PU)
tel. e fax 0721 866953 E mail centro.tempolibero@libero.it



CARTA DEI SERVIZI



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

INDICE

1. Premessa	pag. 3
2. Principi e mission	pag. 3
3. Descrizione del Centro Socio Educativo Riabilitativo CTL San Lazzaro	pag. 4
4. Caratteristiche del Centro Socio Educativo Riabilitativo CTL San Lazzaro	pag. 5
5. Obiettivi e servizi	pag. 7
6. Organigramma del Centro Socio Educativo Riabilitativo CTL San Lazzaro	pag. 8
7. Metodologia operativa	pag. 9
8. Attività e laboratori interni	pag. 9
9. Articolazione della giornata tipo	pag. 11
10. Organi preposti alla gestione	pag. 12
11. Modalità di ammissione e dimissione degli ospiti	pag. 13
12. Contribuzione economica dell'ospite	pag. 14
13. Modalità di valutazione della qualità del servizio erogato	pag. 14
14. Istituto del reclamo	pag. 14
15. Servizi a garanzia della continuità assistenziale	pag. 15
16. Regolamento interno	pag. 15
17. Carta dei diritti e doveri dell'utente	pag. 17



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi del Centro Socio-Educativo Riabilitativo *C.T.L. San Lazzaro* di Fano intende fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione del servizio, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi dettati dalla legge n.328/2000, dalla legge regionale n.20/2002 e del successivo Regolamento.

2. PRINCIPI E MISSION

Il Centro Socio-Educativo Riabilitativo *C.T.L. San Lazzaro* è un servizio che si impegna ad erogare il servizio di propria competenza ispirandosi ai seguenti principi:

- Eguaglianza ed equità nell'erogazione del servizio;
- Rispetto della dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinione politica;
- Continuità nell'erogazione del servizio, senza interruzioni;
- Partecipazione del cittadino nell'informazione, condivisione, verifica del servizio erogato;
- Efficienza ed efficacia nell'organizzazione del servizio, capace di prestazioni di elevata qualità;
- Sentirsi "famiglia professionale", cioè con un'organizzazione familiare, di convivenza e condivisione, mantenuta sempre in azione e garantita dalla professionalità e dal ruolo degli operatori, i quali tuttavia dividono le incombenze della vita comunitaria senza distinzione gerarchica fra loro;
- Essere aperti ad un approccio pluralistico integrato, nel rispetto delle teorie e delle tecniche, provenienti dalla formazione di base di ciascun operatore e dalle varie professionalità, ma concordando e coordinando sempre insieme le strategie d'intervento;



3. DESCRIZIONE DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO C.T.L. SAN LAZZARO

Nato nel 1985 come Centro del Tempo Libero - CTL - centro pomeridiano per l'integrazione sociale dei minori disabili, presso i locali sottostanti la Scuola Media A. Nuti, in via Campania, nel 1991 diventa un Centro Diurno per disabili adulti.

Dal novembre 2008 il servizio è stato trasferito presso la sede attuale di via del Ponte 73/A ex Centro Gravi con nuova denominazione *C.T.L. San Lazzaro*.

Il *C.T.L. San Lazzaro*, è un Centro Diurno socio educativo riabilitativo, rivolto a persone adulte o che hanno adempiuto l'obbligo scolastico in condizione di disabilità, psico-fisica e sensoriale, con compromissione delle autonomie funzionali, e per i quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso di inserimento lavorativo o formativo. E' un servizio comunale a ciclo diurno che presenta i requisiti strutturali ed organizzativi di un Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno per disabili come previsto dalla vigente normativa regionale in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sociali - LR 20/2002 art 3, c4, lett a).

Il Centro accoglie anche soggetti autistici, per i quali è attivo uno specifico progetto regionale.

La gestione è affidata alla AssCoop Società Cooperativa Sociale di Ancona sin dal 1985.

Il Servizio offre prestazioni ed interventi educativi e di assistenza tutelare finalizzati a migliorare la qualità della vita degli ospiti nel rispetto delle loro caratteristiche individuali favorendone l'interazione e l'integrazione sociale.



4. CARATTERISTICHE DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO C.T.L. SAN LAZZARO



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

CARTA DEI SERVIZI

La struttura ubicata, in via del Ponte n. 73/A, nel quartiere San Lazzaro, si articola su di un unico piano a livello terreno ed è dotata di un ampio spazio verde per uso collettivo. struttura, con ingresso autonomo, si articola nei seguenti spazi: laboratori polivalenti; area per interventi mirati in favore di soggetti autistici; ampia e luminosa palestra; stanza per rilassamento e attività collettive; locale refezione; cucina per lo sporzionamento dei pasti; ufficio; locali e bagni per il personale; piccolo magazzino per i materiale di consumo.

Il C.T.L. è adeguatamente arredato e attrezzato per l'accoglienza diurna di diversamente abili con deficit cognitivo e/o psico-fisico grave e medio grave ed ha una capacità ricettiva pari a 25 presenze giornaliere.

Il centro è aperto per 48 settimane annue, dal lunedì al venerdì, escluse le festività e con chiusure non superiori a due settimane consecutive, in periodi di vacanze natalizie, pasquali ed altre festività come da calendario scolastico e nel mese di agosto. L'orario di apertura è articolato dalle ore 8.30 alle ore 15.30, con possibilità di fruire delle attività del centro con modalità part-time.



 **Ambito
Sociale**



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

5. OBIETTIVI E SERVIZI

Gli obiettivi perseguiti dal servizio sono i seguenti:

- 1) l'integrazione degli ospiti nel tessuto sociale con la comunità locale ed il quartiere San Lazzaro;
- 2) contrasto all'emarginazione della persona diversamente abile;
- 3) contrasto all'allontanamento dalla sua famiglia;
- 4) avvio e mantenimento degli ospiti allo svolgimento delle azioni quotidiane;
- 5) orientamento ad attività occupazionali in relazione alle abilità presenti ed alle potenzialità da sviluppare;
- 6) cura della persona;

Nel Centro Socio-Educativo Riabilitativo *C.T.L San Lazzaro* vengono forniti i servizi di seguito indicati:

- ❖ *di accompagnamento casa-Centro-casa* con due assistenti OSS;
- ❖ *educativo e di assistenza alla persona* con dieci educatori per il turno del mattino e quattro educatori durante il turno pomeridiano e un assistente OSS per turno;
- ❖ *di sostegno psicologico*, con presenza programmata di uno psicologo;
- ❖ *di coordinamento* con la presenza quotidiana di una responsabile del servizio;
- ❖ *di supervisione* con la presenza programmata di esperto;
- ❖ *di servizi generali* con un'ausiliaria per turno addette all'igiene e pulizia degli ambienti;
- ❖ *di somministrazione del pranzo* fornito dalla cucina centralizzata gestita dai Servizi Educativi Comunali.

6. METODOLOGIA OPERATIVA

Nel Centro opera un'équipe che programma le attività educative composta dagli operatori del Centro ed integrata dagli operatori Servizio Sociale di Ambito.



Il Centro formula per ogni ospite un progetto educativo riabilitativo personalizzato (PEP), coerente con il progetto generale di struttura ed è elaborato d'intesa ed in collaborazione tra gli operatori del Centro, dell'UMEA dell'ASUR, dell'assistente sociale del servizio di Ambito.

La valutazione degli ospiti avviene in forma multidimensionale attraverso l'utilizzo delle scale "Vineland" e ICF.

L'approccio teorico adottato dall'équipe segue un modello orientato in senso sistemico-relazionale, per cui rieducare vuol dire agire in eguale misura sulle relazioni, avviare distanze emotive adeguate, influire non solo sul comportamento dell'ospite ma anche su quello degli altri nei suoi confronti.

7. ATTIVITÀ E LABORATORI INTERNI

All'interno della struttura si svolgono le seguenti attività:

1. attività grafico-pittorica;
2. uso del PC per semplici mansioni di segretariato;
3. lavori artigianali e di laboratorio per consentire lo sviluppo della creatività nella progettazione e successivamente l'acquisizione di elementari tecniche di lavorazione o manipolazione;
4. attività idonee ad acquisire, esercitare e sviluppare le capacità logico-cognitive con materiale specializzato;
5. attività occupazionali di tipo lavorativo caratterizzata dal recupero di oggetti d'antiquariato e dalla gestione di un orto-giardino;
6. attività motorie organizzate all'interno e all'esterno del Centro;
7. attività di autonomia sociale;
8. attività funzionali alla vita quotidiana come preparazione della colazione, apparecchiatura e sparecchiatura, riordino della sala pranzo e riciclo dei materiali d'uso;
9. attività di incontro e scambio con la comunità locale ed il quartiere attraverso la realizzazione di una biblioteca aperta al pubblico.



Il Centro offre momenti di ascolto ed intervento individuale unitamente ad opportunità di dialogo e socializzazione che permettano di lavorare sulle motivazioni e sulle diverse richieste dell'utente attraverso momenti di sostegno personale e di rielaborazione del vissuto quotidiano al fine di *migliorare o in alcuni casi acquisire*:

- abilità necessarie per convivere insieme ad altre persone;
- capacità di tollerare le piccole frustrazioni provocate dalle interazioni non sempre serene o positive;
- capacità di esprimere adeguatamente desideri, aspettative, richieste e stati d'animo.

8. ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

Il Centro per il Tempo libero è aperto alle ore 8.00/8,30 con l'accoglienza dai ragazzi, alcuni dei quali giungono dal domicilio usufruendo del servizio di trasporto organizzato dal centro. Gli arrivi degli ospiti sono scaglionati per favorire una migliore accoglienza e gestione degli stessi con attivazione dei primi interventi educativi individualizzati.

Durante la mattinata vengono svolte attività educative e attività di gruppo e laboratoriali programmate, con consumo della colazione entro le ore 10.00.

Alle ore 11.30 le persone che non usufruiscono del pasto sono riaccompagnate a domicilio, mentre gli altri sono occupati nella preparazione della sala da pranzo e nel prendersi cura dell'igiene personale seguiti dagli educatori e dal personale ausiliario.

Il pranzo, servito indicativamente intorno alle ore 12.00/12.15, rappresenta un momento molto importante della giornata, perché rappresenta un'occasione per ricostruire un'atmosfera familiare nel cui ambito gli operatori e gli ospiti, seduti gli uni accanto agli altri interagiscono tra loro ricordando i momenti salienti che hanno scandito la mattinata.

Successivamente a turno gli ospiti, si occupano, con la supervisione degli educatori, del riordino dei tavoli e della sala.

Terminato il pranzo, verso le 13.30, gli ospiti provvedono alla cura dell'igiene personale, sempre con la supervisione degli educatori.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

Dalle ore 14.00 e fino alle ore 15,30 è prevista una fase di tempo libero che generalmente viene dedicata a guardare qualche programma televisivo, o all'ascolto guidato della musica, ai giochi didattici o a un breve riposo per chi ne sente la necessità.

In questo lasso di tempo gli ospiti si preparano, a piccoli gruppi, per il rientro a casa con le stesse modalità della mattinata.

9. ORGANI PREPOSTI ALLA GESTIONE

La gestione del Centro per il Tempo Libero, e la partecipazione dei cittadini nella gestione, si realizzano attraverso l'azione dei seguenti organismi contemplati dal Regolamento:

- Comitato di gestione
- Assemblea dei familiari
- Collettivo del personale.

Comitato di gestione

Promuove e verifica la gestione sociale del Centro. E' composto da rappresentanti degli enti (Comune e ASUR), da rappresentanti degli operatori, da rappresentanti delle famiglie degli ospiti, da rappresentanti delle organizzazioni e associazioni presenti nel territorio.

Assemblea dei familiari

E' composta da un rappresentante per ciascun ospite del Centro. E' aperta al pubblico e prevede la partecipazione degli operatori dei Servizi Sociali e di rappresentanti dell'Amministrazione Comunale. E' convocata almeno due volte l'anno per l'illustrazione del piano annuale delle attività. Può discutere temi generali relativi al funzionamento del Centro od esaminare aspetti particolari inerenti a specifiche tematiche educative.

Collettivo del personale

E' costituito da tutto il personale del Centro il quale opera in collettivo di lavoro ai fini della progettazione e della verifica delle attività educative nonché ai fini del funzionamento del Centro.



10. MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DEGLI OSPITI

La domanda di ammissione, inoltrata dalla famiglia e presentata al Servizio Sociale Comunale di Fano , deve essere corredata da:

- ❖ verbale di accertamento dell'invalidità civile;
- ❖ attestazione di disabilità ai sensi dell'art. 4 della L. 104/92;
- ❖ proposta dell'UMEA congiuntamente alla diagnosi funzionale ed alla scheda progetto del disabile;
- ❖ certificato medico attestante lo stato di salute generale e l'assenza di malattie che potrebbero risultare pericolose per gli altri.

Procedura di ammissione

L'inserimento al Centro è determinato sulla base della valutazione multidisciplinare del bisogno ed al percorso educativo riabilitativo definito dai servizi sanitari UMEA, integrati con il Servizio Sociale professionale del **Comune** e condiviso con l'Unità Valutativa Integrata (UVI).

Qualora il Centro abbia posti disponibili ed in caso di valutazione favorevole all'inserimento da parte dell'Unità Valutativa Integrata (U.V.I.), l'utente prima dell'ingresso dovrà produrre direttamente al centro un certificato, rilasciato dal Medico di Medicina Generale, attestante le terapie in atto, eventuali allergie o intolleranze alimentari, e l'idoneità alla vita comunitaria e trascorrerà un periodo di osservazione di norma di due settimane, al termine del quale il Responsabile della struttura dovrà redigere una relazione sull'esito del periodo di pre-inserimento evidenziandone criticità e punti di forza al fine di procedere all'inserimento definitivo.

L'UVI, in caso di esito favorevole, sulla base della relazione prodotta formalizza l'avvenuto inserimento definitivo del soggetto interessato a decorrere dalla data dell'ingresso con conseguenti oneri economici correlati a carico delle parti.

Qualora le richieste di ammissione al Centro siano superiori all'offerta è approntata una lista d'attesa depositata presso il Servizio Sociale del Comune.

Durante la fase di richiesta di ammissione, previo accordo tra il Servizio Sociale del Comune ed il



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

coordinatore del C.T.L., è data possibilità alla famiglia di visitare il Centro, di conoscerne le norme che ne regolano il funzionamento e le attività specifiche che vi si svolgono.

Dimissioni

Il disabile viene dimesso dal Centro:

- in seguito a verifica del raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEP o della necessità di trasferimento ad altra struttura o realtà sociale più idonea;
- per realizzazione del progetto di inserimento nel contesto lavorativo;
- per rinuncia spontanea dell'utente e/o della famiglia;
- per prolungate e ingiustificate assenze;
- le dimissioni potranno essere attivate dai servizi comunali competenti nel caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta per oltre tre mensilità.

10. CONTRIBUZIONE ECONOMICA DELL'OSPITE

L'inserimento al C.T.L. comporta una retta a carico dell'utente, diversa in rapporto alle modalità di frequenza, stabilite dai servizi comunali competenti sulla base di quanto previsto dalla DGR Marche 1331/2015 .

11. MODALITA' DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Alle famiglie degli ospiti, viene distribuito periodicamente un questionario con domande dirette ad acquisire la “qualità percepita” sul servizio reso.

Nell'ambito dell'Assemblea dei Familiari vengono discussi i temi generali relativi al funzionamento del Centro.

Il Comitato di Gestione vigila sull'andamento generale del Centro e vaglia le richieste eccezionali inoltrate dai famigliari degli ospiti del Centro.



12. ISTITUTO DEL RECLAMO

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del servizio o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli ospiti o i loro familiari possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione Amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e recapiti del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

L'Amministrazione informa il Coordinatore del CTL dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi.

Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti.

La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

13. SERVIZI A GARANZIA DELLA CONTINUITA' ASSISTENZIALE.

Nei periodi di chiusura del Centro di cui al precedente punto 4 il Comune, se del caso e previa valutazione, assicura interventi di sostegno alternativi per i soggetti più gravi e per le loro famiglie mediante il servizio domiciliare e l'apporto del volontariato organizzato.

Periodicamente saranno indetti comitati tecnici al fine di monitorare e gestire le problematiche socio-sanitarie degli ospiti.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

Gli aspetti di carattere sociale ed eventuali problematiche della stessa natura, saranno affrontati con gli operatori dei Servizi Sociali, in particolare verranno gestiti congiuntamente:

- l'inserimento di nuovi utenti;
- la gestione delle problematiche familiari e del contesto sociale della vita dell'ospite;
- la dimissione o il trasferimento dell'utente presso altre strutture.

16. REGOLAMENTO INTERNO

- Le famiglie devono comunicare in tempo utile, al coordinatore del Centro, qualsiasi problema che impedisca la frequenza, regolare od occasionale, del Centro ai propri figli;
- L'ospite deve presentarsi curato nell'igiene e nella vestizione, deve avere un abbigliamento pratico e funzionale tale da poter partecipare liberamente ad ogni attività e lasciare al centro un cambio completo di indumenti personali.
- Il personale non può somministrare farmaci di alcun tipo, anche se prescritti dal medico.
- Gli educatori, quando rilevano stati febbrili e stati di evidente malessere dell'ospite, sono obbligati a chiamare i familiari per la dimissione immediata dell'ospite, il quale potrà essere riammesso anche il giorno successivo, dietro presentazione del certificato medico.
- Dopo il terzo giorno d'assenza per malattia, sabato e festivi inclusi, gli ospiti sono riammessi solo dietro presentazione del certificato medico che attesti l'avvenuta guarigione;
- Le famiglie sono tenute ad informare tempestivamente: il cambiamento di quelle terapie farmacologiche che possano in qualche modo incidere sulla salute dei figli, un eventuale nuovo regime dietetico, tutto ciò che possa momentaneamente limitare la partecipazione dell'utente alle attività esterne.
- Gli occasionali cambiamenti di orario della frequenza degli ospiti, salvo causa di forza maggiore, andranno comunicati in tempo utile al fine di programmare il servizio di trasporto.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche

- Al fine di coinvolgere le famiglie degli utenti nella realizzazione e verifica delle attività, si prevedono due incontri collegiali l'anno, uno in ottobre per presentare la programmazione annuale delle attività, e uno in luglio per effettuare una valutazione globale della programmazione svolta durante l'anno. I familiari verranno poi contattati singolarmente e periodicamente per un aggiornamento reciproco sulle condizioni psicofisiche degli ospiti e per venir informati sul lavoro educativo. In tale sede saranno discussi gli obiettivi su cui lavorare. I familiari saranno tenuti informati riguardo alle modalità di lavoro, agli strumenti educativi, e tecnologici utilizzati e all'esito degli interventi.
- Al fine di limitare il diffondersi di malattie infettive e contagiose, all'interno del Centro, gli educatori sono autorizzati a chiamare la famiglia per l'allontanamento dell'ospite che presenta in modo evidente segni sospetti di malattia infettiva o contagiosa compresa la pediculosi.

17. CARTA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

- L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura, attenzione, cortesia ed umanità da parte degli operatori sanitari e socio-sanitari qualificati e competenti.
- L'utente ha diritto in ogni circostanza al rispetto della propria dignità e riservatezza, senza discriminazioni di alcun genere.
- L'utente, durante la permanenza in comunità, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia.
- Ha diritto, inoltre, di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura anche a mezzo di apposite targhette di riconoscimento riportanti nome e qualifica dell'operatore.
- L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura residenziale informazioni relative alle prestazioni erogate dalla stessa, alle modalità di accesso e alle relative competenze.



CARTA DEI SERVIZI

- L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura residenziale che lo ha in cura, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi. Le informazioni devono essere date tenendo conto del livello culturale, dell'emotività e della capacità di comprensione dell'utente.
- L'utente ha diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- Nel caso in cui l'utente non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai Familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.
- L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- L'utente durante la permanenza in comunità ha diritto di mantenere, con tempi e spazi sufficienti, i rapporti sociali.
- L'utente ha diritto alla buona qualità dei pasti ed alla loro adeguata varietà, nel rispetto delle eventuali restrizioni rese necessarie dalla patologia in atto e dalle eventuali personali convinzioni religiose.
- L'utente ha diritto al rispetto dei ritmi ed orari della vita quotidiana per quanto riguarda orari di sveglia, pasti, relazioni sociali.
- L'utente ha diritto a stanze di degenza dignitose e pulite, con sufficiente aerazione ed illuminazione naturale, locali igienici adeguati per numero, accessori di dotazione e pulizie periodiche, posti letto confortevoli con rifacimento quotidiano e cambio di lenzuola periodico e dotazione di arredo sufficienti.
- Gli utenti hanno diritto ad avere strutture consone alle esigenze delle prestazioni.
- L'utente e i loro familiari hanno diritto a inoltrare reclami, che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.



Fano



Fratte Rosa



Mondavio



Mondolfo



Monte Porzio



Pergola



San Costanzo



San Lorenzo in Campo



Terre Roveresche