

<p><b>"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII"</b>  <b>S.C.S. - ONLUS</b></p>		<p><b>D-CDSDD- Ed 04</b></p>	
<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <p><b>STRUTTURA DOPPIA DIAGNOSI</b></p>		<p>Del 31/01/2020  REV 0</p>	<p>Pag. 1 di 12</p>

**FIRME DI VALIDAZIONE**

<p><b>Responsabile Qualità</b></p>	<hr/>
<p><b>Presidente</b></p>	<hr/>

**Registrazioni delle Revisioni**

Rev.	Data	Motivo	Elaboratore

**ACRONIMI**

CA: Consiglio d'Amministrazione  
RQ: Responsabile Qualità

**CARTA DEI SERVIZI**  
**STRUTTURA DOPPIA DIAGNOSI**

Del 31/01/2020  
REV 0

Pag. 2 di 12

**INDICE**

<b>SEZ.</b>	<b>ARGOMENTO</b>	<b>PAG</b>
<b>1.</b>	<b>Scopo, applicabilità e generalità</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>La Cooperativa</b>	<b>3</b>
2.1	Gli organismi di governo della Cooperativa	3
<b>3.</b>	<b>Struttura Residenziale per persone dipendenti da sostanze d'abuso e affette da patologie psichiatriche</b>	<b>5</b>
3.1	Dati Generali	5
3.2	Schema percorsi	6
3.3	Programma giornaliero (giornata tipo)	7
<b>4.</b>	<b>Articolazione organizzativa</b>	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>Regolamento</b>	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b>Modalità d'accesso in struttura</b>	<b>9</b>
<b>7.</b>	<b>Diritti e Doveri</b>	<b>10</b>
7.1	Diritti	10
7.2	Doveri	10
7.3	Diritti e Doveri dei Familiari	11
<b>8.</b>	<b>Principi Fondamentali</b>	<b>11</b>
<b>9.</b>	<b>Fattori e Standard di Qualità</b>	<b>11</b>
9.1	Indicatori di qualità	12
<b>10.</b>	<b>Meccanismi di tutela e verifica</b>	<b>12</b>

<p align="center"><b>"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII"</b> <b>S.C.S. - ONLUS</b></p>		<p align="center"><b>D-CDSDD- Ed 04</b></p>	
<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <p align="center"><b>STRUTTURA DOPPIA DIAGNOSI</b></p>		<p align="center">Del 31/01/2020 REV 0</p>	<p align="center">Pag. 3 di 12</p>

## 1. SCOPO, APPLICABILITÀ E GENERALITÀ

Il presente documento costituisce la carta dei servizi della Struttura Doppia Diagnosi della Cooperativa Sociale "Centro Sociale Papa Giovanni XXIII" ONLUS di Reggio Emilia. La Carta dei Servizi è un documento informativo del Sistema Qualità, che illustra, per quanto possibile in maniera esaustiva, le caratteristiche del servizio offerto. L'importanza di tale informativa consta nella garanzia di trasparenza, rispetto a ciò che proponiamo ed alla fruibilità di questi servizi da chi ne ha bisogno.

La Carta dei Servizi si pone essenzialmente i seguenti obiettivi:

- informare sui vari servizi offerti;
- evidenziare il valore della professionalità necessaria per la produzione del servizio;
- rilevare l'efficacia del servizio proposto e il grado di soddisfazione da parte di chi lo utilizza;

Essa infine esprime l'impegno del Centro a rispettare le caratteristiche di qualità in un'ottica di miglioramento continuo. Costituisce un'assunzione di responsabilità rispetto alle funzioni e al ruolo che questo Centro ricopre nel settore dei servizi alla persona.

## 2. LA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale "**Centro Sociale Papa Giovanni XXIII**" Onlus ha la sua sede legale in Via Madre Teresa di Calcutta n.1/E a Reggio Emilia

La sede degli uffici amministrativi è in via Madre Teresa di Calcutta n. 1/E (RE).  
**Tel.** 0522/532036 **fax** 0522/533472

*Sito web* **www.libera-mente.org**

*Indirizzo Email* **info@libera-mente.org**

### 2.1 Gli organismi di governo della Cooperativa

1. Assemblea dei soci: concorre alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa; partecipa alla elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi dell'azienda; contribuisce alla formazione del capitale sociale e partecipa al rischio d'impresa con la quota di capitale conferita.

**CARTA DEI SERVIZI**

**STRUTTURA DOPPIA DIAGNOSI**

Del 31/01/2020

REV 0

Pag. 4 di 12

2. Consiglio di Amministrazione: si occupa della gestione dell'impresa e compie le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale, nomina il Presidente, il Vice-presidente e il Direttore Generale.
3. Il presidente del consiglio di amministrazione: è il legale rappresentante della Cooperativa, convoca il consiglio di amministrazione, ne fissa l'ordine del giorno, ne coordina i lavori e provvede affinché adeguate informazioni sulle materie iscritte all'ordine del giorno vengano fornite a tutti i consiglieri.
4. Il Direttore Generale: dirigere la Cooperativa garantendo la Mission e la Vision in linea con gli obiettivi economici definiti in sede di Consiglio di Amministrazione, convoca il Coordinamento Tecnico Gestionale, afferiscono al suo ruolo le seguenti funzioni: datore di lavoro, le responsabilità riferite al personale, alla sicurezza, al trattamento dei dati, potere di spesa. A sua volta, attraverso un sistema di deleghe, attribuisce le responsabilità a tutti i livelli dell'organizzazione (gestionali, tecnico-professionali, clinico-organizzativa), in coerenza con gli indirizzi della Legge 231/2001.
5. Il Collegio Sindacale: rappresenta l'organo di controllo delle società e ha il compito di vigilare sull'attività degli amministratori e controllare che la gestione e l'amministrazione della società si svolgano nel rispetto della legge e dell'atto costitutivo.
6. L'Organismo di Vigilanza ha il compito, con riguardo al Modello Organizzativo emanato dall'Ente, di vigilare costantemente:
  - sulla sua osservanza da parte di tutti i destinatari;
  - sull'effettiva efficacia nel prevenire la commissione dei Reati;
  - sull'attuazione delle prescrizioni nello stesso contenute;
  - sul suo aggiornamento, nel caso in cui si riscontri la necessità di adeguare il Modello a causa di cambiamenti sopravvenuti alla struttura e all'organizzazione aziendale o al quadro normativo di riferimento.
7. La direzione: convocata e diretta dal Direttore generale. E' composta dal Responsabile Risorse Umane, Responsabile Amministrativo, Responsabile Ricerca e Sviluppo, Responsabile Area Socio Educativa e Profughi di Modena, Responsabile Area di Mantova. E' l'organo consultivo con compiti di coordinamento delle attività della cooperativa, è coinvolto dal Direttore generale nelle decisioni di pianificazione e di gestione, con l'obiettivo di rispondere ai bisogni, in termini di efficienza e efficacia, dei soggetti (individui o enti) portatori di interessi nei confronti della Cooperativa.
8. Coordinatore d'Area: coordina i responsabili di servizio negli interventi di sua competenza, è la figura di riferimento all'interno dei tavoli istituzionali.
9. Responsabili di Servizio delle strutture accreditate: monitora l'andamento terapeutico e gestionale delle singole sedi residenziali.
10. Equipe operative dei singoli Servizi: discute del progetto terapeutico del singolo paziente e della gestione della quotidianità organizzativa.

<p align="center"><b>"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII"</b> <b>S.C.S. - ONLUS</b></p>		<p align="center"><b>D-CDSDD- Ed 04</b></p>	
<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <p align="center"><b>STRUTTURA DOPPIA DIAGNOSI</b></p>		<p align="center">Del 31/01/2020 REV 0</p>	<p align="center">Pag. 5 di 12</p>

### **3. STRUTTURA RESIDENZIALE PER PERSONE DIPENDENTI DA SOSTANZE D'ABUSO E AFFETTE DA PATOLOGIE PSICHIATRICHE**

#### **3.1 Dati Generali**

<p><b>Denominazione:</b> Struttura residenziale per utenti con Doppia Diagnosi "Alda Merini"  <b>Sede:</b> Reggio Emilia Via Domenico Sassi, 4  <b>Tel/fax</b> 0522/963021- <b>Cell.</b> 329/6707286 <b>e.mail</b> alda.merini@libera-mente.org</p> <p><b>Autorizzazione al funzionamento del comune di Reggio Emilia – area servizi alla persona.</b>  Iscrizione all'albo regionale degli enti ausiliari come previsto dalla normativa nazionale e regionale con D.n.1620 del 10/02/2003.  Con l'Atto di variazione del soggetto gestore, provvedimento n. 3750 del 15/03/2018 la Regione Emilia Romagna autorizza al funzionamento le nostre strutture residenziali accreditate.</p> <p><b>Orario:</b> Struttura residenziale aperta per le 24 ore</p> <p><b>Retta:</b> Regione Emilia Romagna 133,71 euro. Interamente a carico dell'AUSL di residenza</p> <p><b>Capienza:</b> capienza massima 12 utenti</p> <p><b>Tempo medio di permanenza:</b> 1/9 mesi</p> <p><b>Gli obiettivi generali del programma sono:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Osservazione e approfondimento diagnostico in contesto protetto</li> <li>Formulazione di programmi di intervento personalizzati in accordo con i servizi inviati</li> <li>Orientamento al trattamento</li> <li>Trattamento terapeutico ed educativo intensivo</li> <li>Gestione degli aspetti tossicomaniaci</li> <li>Tutela dello stato di salute</li> <li>Promozione di risorse ed autonomie residue</li> <li>Promozione di processi di socializzazione adeguati</li> </ul> <p><b>Il programma della struttura:</b></p> <p>si articola in 4 percorsi non necessariamente consequenziali, declinati da progetto individualizzato recante bisogni e richieste dell'utente e del servizio inviante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)percorso di osservazione ed approfondimento diagnostico</li> <li>2)percorso di stabilizzazione e sostegno motivazionale</li> <li>3)percorso finalizzato alla continuità terapeutica</li> <li>4)percorso socioriabilitativo di accompagnamento territoriale</li> </ol> <p><b>A chi si rivolge:</b></p>
---

## CARTA DEI SERVIZI

### STRUTTURA DOPPIA DIAGNOSI

Del 31/01/2020

REV 0

Pag. 6 di 12

Ad utenti maggiorenni, maschi e femmine, con problemi di dipendenza o abuso di sostanze stupefacenti e concomitanti disturbi psichiatrici in carico ai SERT ed ai CSM della provincia di Reggio Emilia e del territorio nazionale.

#### **Criteri di esclusione:**

Sono escluse le persone con grave disturbo di personalità antisociale e con insufficienza mentale di grado medio-grave.

#### **Modello di intervento:**

Utilizzo di modelli di intervento fra loro integrati che definisca un trattamento multidimensionale, caratterizzato da interventi di marca biologica, socio-educativa e socio-familiare.

Specificamente, il contesto comunitario risulta favorente rispetto alla contemporanea gestione di un livello emotivo-affettivo, concretamente declinato in colloqui individuali e gruppi terapeutici, un livello di apprendimento, attraverso la proposta di modelli psico-pedagogici che strutturano la quotidianità ed un livello psichiatrico e farmacologico che resta sullo sfondo.

### 3.2 Schema Percorsi

	PERCORSI	TEMPO	CARATTERISTICHE
1	<b>Osservazione ed Approfondimento Diagnostico</b>	2/4 mesi	Utenti poco conosciuti dai servizi invianti, o solo a livello ambulatoriale, o per i quali non sia stato individuato un progetto successivo.
2	<b>Stabilizzazione e Sostegno Motivazionale</b>	1/3 mesi	Utenti per i quali sia già stato individuato un percorso successivo, ma che non presentano al momento attuale una condizione di stabilità psico-fisica che gli permetta di affrontarlo in maniera adeguata
3	<b>Continuità Terapeutica</b>	1/3 mesi	Si rivolge ad utenti che provengono da programmi terapeutici presso altre strutture.
4	<b>Socio Riabilitativo di Accompagnamento Territoriale</b>	6/9 mesi	Si rivolge ad utenti che necessitano di una permanenza prolungata presso la struttura, con possibilità di sperimentare una fase di pre-reinserimento. E' un percorso graduale e mirato di accompagnamento e di sperimentazione di piccole autonomie da realizzarsi poi pienamente in strutture specifiche dedicate al reinserimento sociale o direttamente sul territorio.

**CARTA DEI SERVIZI**

**STRUTTURA DOPPIA DIAGNOSI**

Del 31/01/2020

REV 0

Pag. 7 di 12

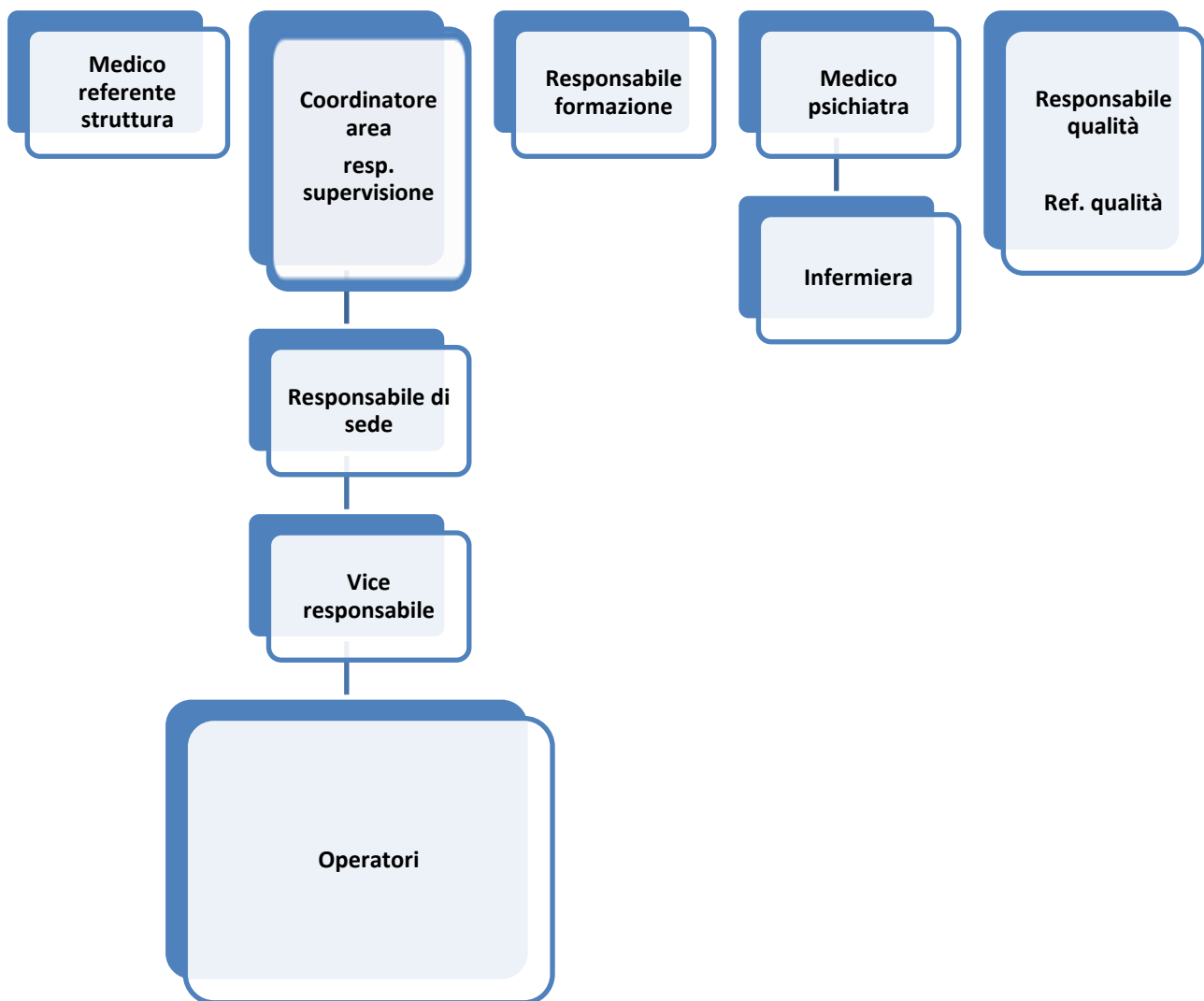
**3.3 Programma Giornaliero (giornata tipo)**

ORARI	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
7.30/8.00	Sveglia	Tutti gli utenti si svegliano e si preparano per la colazione
8.00/8.30	Colazione	Tutti gli utenti consumano il pasto in sala mensa
8.30/9.00	Terapie	Si provvede all'auto-somministrazione dei farmaci
9.00/10.30	Pulizia e riordino degli ambienti	Tutti gli utenti si occupano delle pulizie della casa e dell'ordine delle camere da letto. Alla fine dei turni è previsto un giro di controllo da parte degli operatori
10.30	Pausa caffè	
10.30/12.30	Attività	Attività atelieristiche- attività di fitness o sportive all'esterno della struttura, riunioni tematiche o organizzative, uscite terapeutiche. Una volta alla settimana sono previste attività di pulizia approfondita della casa
12.45/13.15	Pranzo	Organizzazione della sala e pranzo tutti insieme.
13.30/14.00	Terapie	Si provvede all'auto-somministrazione dei farmaci
13.30/14.00	Pulizie cucina tempo libero, riposo.	A turni settimanali gli utenti si occupano della pulizia della sala da pranzo. Possibilità di utilizzo della sala TV e dei computer.
15.30/17.00	Ripresa attività	Gruppi terapeutici, colloqui individuali, e nel caso non fossero previste attività terapeutiche, possibilità di utilizzo della sala TV/computer. Cineforum, uscite terapeutiche, palestra, atelier.
17.00/17.30	Merenda	
17.30/19.30	Tempo libero	
19.30/20.00	Cena	Organizzazione della sala e cena tutti insieme. A turni settimanali gli utenti si occupano della pulizia della sala da pranzo
20.30	Terapie	
21.00	Serata	Lettura libri, televisione, giochi di società, ecc.
23.00	Fine giornata	A fine serata ci si ritira in stanza da letto.

<p align="center"><b>"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII"</b> S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center"><b>D-CDSDD- Ed 04</b></p>	
<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <p align="center"><b>STRUTTURA DOPPIA DIAGNOSI</b></p>		<p align="center">Del 31/01/2020 REV 0</p>	<p align="center">Pag. 8 di 12</p>

#### 4. ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

L'equipe della Comunità per utenti con Doppia Diagnosi, in considerazione del tipo di utenza a cui si rivolge, si caratterizza come complessa e multi-disciplinare. Oltre al gruppo degli operatori, principalmente Educatori Professionali e Psicologi con esperienza pluriennale nel settore ed Atelieristi, sono infatti previsti un Medico Psichiatra ed un Infermiere Professionale. Tutti sono opportunamente formati e messi in condizione di esprimere una sintesi fra le capacità umane e quelle professionali.





<p align="center"><b>"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII"</b> S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center"><b>D-CDSDD- Ed 04</b></p>	
<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <p align="center"><b>STRUTTURA DOPPIA DIAGNOSI</b></p>		<p align="center">Del 31/01/2020 REV 0</p>	<p align="center">Pag. 9 di 12</p>

## 5. REGOLAMENTO

Nel programma terapeutico è previsto un sistema di regole finalizzato al confronto nel gruppo dei residenti rispetto alla qualità delle relazioni (operatore-utente, utente-utente), alla capacità di rimanere all'interno di limiti pre-stabiliti e all'introiezione di un quadro normativo che favorisca la futura autonomia.

Le regole fondamentali del percorso terapeutico sono:

- astinenza da sostanze stupefacenti e psicoattive (salvo prescrizione medica), per tutta la durata del percorso terapeutico (sono previsti controlli dei metaboliti urinari)
- non è ammessa alcun tipo di violenza nei confronti di persone e/o cose
- divieto di allontanarsi dai centri senza l'autorizzazione degli operatori

E' previsto inoltre un regolamento interno molto articolato, che norma l'attività quotidiana e che permette un corretto utilizzo degli spazi della struttura e dei tempi previsti dal programma.

## 6. MODALITA' DI ACCESSO IN STRUTTURA

L'accesso in struttura residenziale, può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- invio del Ser.T. e C.S.M. di residenza

L'accesso è subordinato all'autorizzazione del Servizio per le Tossicodipendenze e dal Centro di Salute Mentale di residenza del richiedente.

Prima dell'ingresso sarà effettuata una valutazione congiunta Ser.T./C.S.M. invianti, Utente, Comunità, indirizzata ad individuare il programma personalizzato più idoneo alle esigenze e problematiche dell'utente.

A scopo preventivo, prima dell'ingresso in Comunità Residenziale, sarà necessario sottoporsi ad una serie di esami clinici ed accertamenti. A tal fine, l'utente e gli invianti, saranno opportunamente informati circa i necessari adempimenti da compiere tramite apposito elenco di documenti ed esami richiesti.

<p align="center"><b>"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII"</b> <b>S.C.S. - ONLUS</b></p>		<p align="center"><b>D-CDSDD- Ed 04</b></p>	
<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <p align="center"><b>STRUTTURA DOPPIA DIAGNOSI</b></p>		<p align="center">Del 31/01/2020 REV 0</p>	<p align="center">Pag. 10 di 12</p>

## **7. DIRITTI E DOVERI**

### **7.1 Diritti**

- In comunità l'utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, attraverso forme di violenza fisica e /o psicologica.
- 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.
- Partecipa alla scelta del percorso personalizzato che si concretizza nella stesura e la sottoscrizione di un programma
- Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
- 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 essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.
- Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Ha diritto che i dati personali siano trattati in conformità alle normative sul trattamento dei dati e che la divulgazione dello stato di salute e/o di riabilitazione possa essere comunicato solo all'interessato o a persona da lui delegata così come specificato in scheda clinica, munita di documento di riconoscimento.

### **7.2 Doveri**

- L'utente è tenuto a rispettare il Programma Terapeutico-Riabilitativo concordato all'ingresso, così come da programma personalizzato e da contratto d'ingresso, al rispetto delle norme contenute nel suddetto Regolamento Interno e collaborare nelle verifiche periodiche e alle eventuali revisioni.
- Ha il dovere di partecipare alla cura e al mantenimento dell' ambiente educativo secondo l'ottica del mutuo e reciproco aiuto tra pari.
- Ha il dovere di prendere parte alla salvaguardia e al rispetto delle norme di convivenza.
- Ha il divieto di introdurre e usare sostanze stupefacenti e alcool, nonché di esercitare atti di violenza sia fisica che verbale nelle sedi operative, pena l'interruzione del programma riabilitativo.
- Ha il dovere di informare e concordare con gli educatori ogni eventuale allontanamento e frequentazione al di fuori delle strutture.
- Ha il dovere a sottoporsi a perquisizione da parte del personale del Centro, qualora se ne renda necessario.
- Ha il dovere di sottoporsi a eventuali controlli tossicologici e/o alcolemici

<p align="center"><b>"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII"</b> S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center"><b>D-CDSDD- Ed 04</b></p>	
<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <p align="center"><b>STRUTTURA DOPPIA DIAGNOSI</b></p>		<p align="center">Del 31/01/2020 REV 0</p>	<p align="center">Pag. 11 di 12</p>

### 7.3 Diritti e Doveri dei Familiari

- I familiari hanno il diritto di essere informati circa il programma riabilitativo del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.
- Hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso rieducativo e, in caso di remissione o abbandono del congiunto.
- Sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.
- E' auspicabile che partecipino attivamente al programma terapeutico del proprio congiunto, garantendo l'osservazione vigile e responsabile del suo comportamento sia nell'ambito della struttura ospitante, nei momenti di visita e di incontro, sia nell'ambito del domicilio domestico nei momenti di verifica e di graduale reinserimento sociale.

## 8. PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra la Cooperativa Sociale "Centro Sociale Papa Giovanni XXIII", quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che ci si impegna a rispettare:

- **Rispetto:** nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità:** il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- **Diritto di scelta:** compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- **Privacy:** La tutela dei dati personali dell'utenza ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) in materia di protezione dei dati personali e ai sensi del D.Lgs. 196/2003 modificato dal D.Lgs 101/2018. Ogni incaricato autorizzato ha il compito di seguire le istruzioni impartite tramite il documento "ATTO DI NOMINA IN QUALITÀ DI INCARICATO AUTORIZZATO AL TRATTAMENTO DEI DATI" con particolare riguardo all'Allegato 1 presente nel medesimo documento.

## 9. FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ'

- Formazione specifica e aggiornamento rivolti al personale per quanto riguarda i modelli di cura delle tossicodipendenze, al fine di garantire una maggiore efficienza ed efficacia nei servizi erogati.
- Supervisione dell'équipe rivolta ai diversi livelli d'intervento.

<p align="center"><b>"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII"</b> <b>S.C.S. - ONLUS</b></p>		<p align="center"><b>D-CDSDD- Ed 04</b></p>	
<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p> <p align="center"><b>STRUTTURA DOPPIA DIAGNOSI</b></p>		<p align="center">Del 31/01/2020 REV 0</p>	<p align="center">Pag. 12 di 12</p>

- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Distribuzione agli utenti di questionari di soddisfazione sulla modalità di erogazione dei servizi.
- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela dei dati personali ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.
- Erogazione di servizi di monitoraggio sanitario e verifica dello stato di salute dell'utente (visite mediche) senza alcun onere aggiuntivo; eventuale invio alle strutture sanitarie per visite specialistiche e/o analisi di laboratorio.
- Sostegno alle famiglie attraverso colloqui individuali.

### 9.1 Indicatori di Qualità

In base alla classificazione dei servizi erogati è possibile stabilire diversi criteri di valutazione al perseguimento degli obiettivi qualitativi a livello di erogazione o di insiemi omogenei di erogazioni svolte in un determinato arco temporale. Qui di seguito vengono perciò individuati i parametri caratteristici finalizzati da un lato alla valutazione dell'andamento globale del sistema e dall'altro all'opportunità di identificare i margini di miglioramento del Sistema.

I programmi di verifica e revisione della Qualità prevedono l'individuazione di criteri di misurazione e degli standard (valori-obiettivo) rispetto ai servizi erogati, in base ad attività quali:

- misura della qualità dei servizi erogati;
- individuazione delle cause, per cui i valori di qualità siano inferiori alle attese;
- progettazione delle attività capaci di risolvere il problema;
- verifica dell'efficacia delle azioni correttive.

### 10. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

- Il Consiglio di Amministrazione del "Centro Sociale Papa Giovanni XXIII" garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.
- Riceve le osservazioni, le opposizioni ed i reclami in qualunque forma presentati dai singoli utenti, da Associazioni o da Organismi riconosciuti che li rappresentano.
- Provvede a dare immediata risposta circa le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata soluzione; predispone l'attività istruttoria.
- Verifica gli impegni, adegua ed organizza, verificando annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l'attuazione degli standard.