

"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII"
S.C.S. - ONLUS



D-CDSM Ed 04

CARTA DEI SERVIZI
STRUTTURA MANCASALE

Del 31/01/2020
REV 0

Pag. 1 di 12

FIRME DI VALIDAZIONE

Responsabile Qualità	_____
Presidente	_____

Registrazioni delle Revisioni

Rev.	Data	Motivo	Elaboratore

ACRONIMI

CA: Consiglio d'Amministrazione
RQ: Responsabile Qualità

<p align="center">"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII" S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center">D-CDSM Ed 04</p>	
<p align="center">CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA MANCASALE</p>		<p align="center">Del 31/01/2020 REV 0</p>	<p align="center">Pag. 2 di 12</p>

INDICE

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

<p align="center">"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII" S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center">D-CDSM Ed 04</p>	
<p align="center">CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA MANCASALE</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 Mancasale 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.

<p align="center">"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII" S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center">D-CDSM Ed 04</p>	
<p align="center">CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA MANCASALE</p>		<p align="center">Del 31/01/2020 REV 0</p>	<p align="center">Pag. 4 di 12</p>

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">"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII" S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center">D-CDSM Ed 04</p>	
<p align="center">CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA MANCASALE</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 MANCASALE

3.1 Dati Generali

Denominazione: Struttura residenziale terapeutica per utenti tossicodipendenti Mancasale
Sede: Via Madre Teresa di Calcutta n.1 Reggio Emilia
Tel 0522/5129071- **Fax** 0522533367 **Cell.** 329/6707292 **e.mail** mancasale@libera-mente.org

Autorizzazione al funzionamento del comune di Reggio Emilia – area servizi alla persona.
 come da provvedimenti del 30/06/2009 con protocollo n. 56/2009

Iscrizione All'albo Regionale degli Enti Ausiliari come previsto dalla normativa nazionale e regionale, con D. n. 1620 del 10/02/2003

Accreditamento Istituzionale della struttura per persone dipendenti da sostanze d'abuso con determina N 12718 del 26/Novembre/2009

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.

Orario: Struttura residenziale aperta per le 24 ore

Retta: Regione Emilia Romagna 72,30 euro. Interamente a carico dell'AUSL di residenza.

Capienza: capienza massima 30 utenti

Tempo medio di permanenza: 6/12 mesi

Gli obiettivi generali del programma sono:

Accoglienza e Osservazione

Formulazione di programmi di intervento personalizzati, in accordo con i servizi inviati

Presa in carico aspetti sanitari e/o legali

Trattamento terapeutico ed educativo

Gestione degli aspetti tossicomaniaci

Tutela dello stato di salute

Promozione di risorse ed autonomie residue

Promozione di processi di socializzazione adeguati

Inserimento sociale e/o lavorativo

Verificare una riuscita interiorizzazione di uno stile di vita responsabile

Il programma della struttura:

Si articola in 2 fasi, declinate da progetto individualizzato recante bisogni e richieste dell'utente e del servizio inviante:

Dopo un breve periodo di osservazione/accoglienza, susseguono le fasi del **pre-reinserimento** e del

<p align="center">"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII" S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center">D-CDSM Ed 04</p>	
<p align="center">CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA MANCASALE</p>		<p align="center">Del 31/01/2020 REV 0</p>	<p align="center">Pag. 6 di 12</p>

reinserimento sociale. Questa suddivisione di fase permette alla persona in programma un graduale passaggio dalla dimensione residenziale al reinserimento nel contesto sociale. I progressi maturati ed i cambiamenti ottenuti offrono la base su cui progettare il processo di autonomia della persona fino allo svincolo dalla comunità

A chi si rivolge: Ad utenti maggiorenni, maschi e femmine, con problemi di dipendenza o abuso di sostanze stupefacenti in carico ai SERT della provincia di Reggio Emilia e del territorio nazionale. Utenti con misure alternative alla detenzione. Tutti che abbiano maturato l'intenzione di praticare un percorso di reinserimento sociale, in uno stato di astinenza dalle sostanze.
Previa richiesta e valutazione dell'equipe operante.

Modello di intervento:

Utilizzo di modelli di intervento fra loro integrati che definiscano un trattamento multidimensionale, caratterizzato da interventi di marca biologica, psico-socio-educativa e socio-familiare. Specificatamente, il contesto comunitario risulta favorente rispetto alla contemporanea gestione di un livello emotivo-affettivo, tramite colloqui individuali e gruppi terapeutici e un livello di apprendimento, attraverso la proposta di modelli psico-pedagogici che strutturano la quotidianità e che contestualmente permettono un graduale aumento di capacità di darsi auto-protezione, in contesti di maggiore autonomia.

3.2 Schema Programma

	FASE	TEMPO	CARATTERISTICHE
1	Accoglienza ed Osservazione	2 mesi	Ambientamento al nuovo contesto e porre le basi per una buona relazione. Conoscenza e accoglimento dei bisogni personali.
2	Approfondimento terapeutico e pre reinserimento	4/8 mesi	Individuazione e condivisione di obiettivi, aree di potenziale miglioramento, assunzione e rinforzo progressivo di responsabilità personali, analisi introspettiva, assunzione di graduale autonomia
3	Reinserimento sociale e lavorativo	9/12 mesi	Messa in atto delle risorse acquisite, consolidamento dell'autonomia personale, definizione di un progetto di vita, inserimento lavorativo

<p align="center">"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII" S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center">D-CDSM Ed 04</p>	
<p align="center">CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA MANCASALE</p>		<p align="center">Del 31/01/2020 REV 0</p>	<p align="center">Pag. 7 di 12</p>

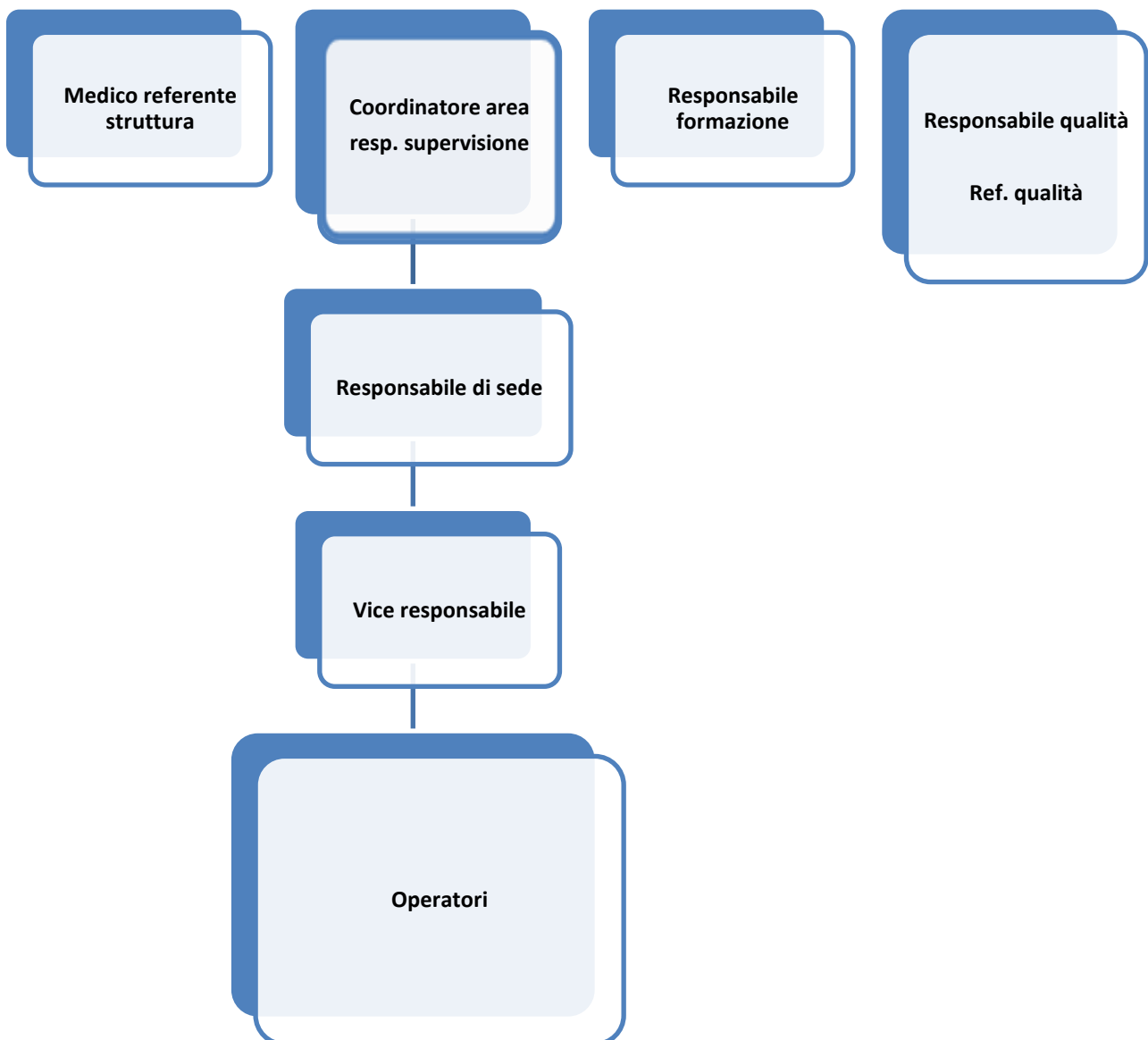
3.3 Programma Giornaliero (giornata tipo)

ORARI	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
7.30/8.00	Sveglia	Tutti gli utenti si svegliano e si preparano per la colazione
8.30/8.45	Colazione	Tutti gli utenti consumano il pasto in sala mensa
8.45/9.00	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	
10.30/12.00	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
12.00/12.45	Pranzo	Organizzazione della sala e pranzo tutti insieme.
12.45/13.15	Terapie	Si provvede all'auto-somministrazione dei farmaci
13.00/15.00	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.
15.00/18.00	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.
18.00/19.00	Tempo libero	
19.15/20.00	Cena	Organizzazione della sala e cena tutti insieme. A turni settimanali gli utenti si occupano della pulizia della sala da pranzo
20.00	Terapie	
21.00	Serata	Lettura libri, televisione, giochi di società, ecc.
22.00	Fine giornata	A fine serata ci si ritira in stanza da letto.

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

4. ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

Nell'equipe della Comunità di Mancasale, gli operatori sono principalmente Educatori Professionali e Psicologi o posseggono Riqualfica Regionale con esperienza pluriennale nel settore. Tutti sono opportunamente formati e messi in condizione di esprimere una sintesi fra le capacità umane e quelle professionali.



<p align="center">"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII" S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center">D-CDSM Ed 04</p>	
<p align="center">CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA MANCASALE</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'introduzione 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. di residenza

L'accesso è subordinato all'autorizzazione del Servizio per le Tossicodipendenze di residenza del richiedente.

Prima dell'ingresso sarà effettuata una valutazione congiunta Ser.T. 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">"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII" S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center">D-CDSM Ed 04</p>	
<p align="center">CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA MANCASALE</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">"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII" S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center">D-CDSM Ed 04</p>	
<p align="center">CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA MANCASALE</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">"CENTRO SOCIALE PAPA GIOVANNI XXIII" S.C.S. - ONLUS</p>		<p align="center">D-CDSM Ed 04</p>	
<p align="center">CARTA DEI SERVIZI STRUTTURA MANCASALE</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.