



Carta dei Servizi

FONDAZIONE CENTRO DI SOLIDARIETÀ DON GUERRINO ROTA-ETS SPOLETO

La Carta dei Servizi è stata redatta in base alle indicazioni contenute nel D.P.C.M. del 19 maggio 1995 e in coerenza con le indicazioni contenute nelle Linee - Guida 2/95 dettate dal Servizio Centrale della Programmazione Sanitaria in materia *di Attuazione della carta dei servizi nel sistema sanitario nazionale* (pubblicate nel supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995, serie generale n. 108), è uno strumento finalizzato a far conoscere ai cittadini – utenti, alla committenza pubblica (Regioni, ASL, Comuni) e alle altre istituzioni del territorio, la gamma di servizi ed interventi che offre la FONDAZIONE CENTRO DI SOLIDARIETÀ DON GUERRINO ROTA-ETS (di seguito anche CEIS e/o Centro) delineando i valori, le caratteristiche organizzative e gli aspetti teorici che ne indirizzano il pensiero epistemologico.

Questa stesura della Carta dei Servizi è suscettibile di revisioni e miglioramenti continui.



SOMMARIO

LA STORIA	3
POLITICA, PIANIFICAZIONE ED OBIETTIVI PER LA QUALITÀ.....	3
STRUMENTI	4
PERSONE	5
ARTICOLAZIONE DEL PROGRAMMA TERAPEUTICO.....	7
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI EROGATE DAL CEIS.....	7
CENTRO OSSERVAZIONE DIAGNOSI - COD.....	8
ACCOGLIENZA.....	9
COMUNITÀ TERAPEUTICA	10
REINSERIMENTO SOCIALE	11
DOPPIA DIAGNOSI	12
STRUTTURA FEMMINILE	13
COMUNICAZIONI DA/VERSO UTENTI, CAREGIVER E VISITATORI STRANIERI	14
PROPRIETÀ DEGLI UTENTI.....	14
CONSEGNA DOCUMENTAZIONE.....	14
LISTA DI ATTESA	14
COME SEGNALARE RECLAMI E SUGGERIMENTI	14
CONTATTI.....	16



LA STORIA

Il Centro di Solidarietà di Spoleto fu fondato da Don Guerrino Rota nel 1975, come risposta al problema dell'emarginazione giovanile, con particolare riferimento al fenomeno della dipendenza da sostanze stupefacenti.

La droga negli anni Settanta cominciava a prendere possesso anche delle città di provincia, diventando così negli anni, non più un fenomeno sporadico, ma di massa.

Occorreva dare subito risposte concrete non tanto nel piano medico-sanitario, quanto piuttosto umano, spirituale e valoriale.

Quello che inizialmente fu un approccio di primo intervento, assunse gradualmente i connotati della specializzazione e della professionalità.

A Roma, presso la scuola del Ce.I.S. fondata da Don Mario Picchi, e con il patrocinio di DayTop Village di New-York furono formati i primi operatori.

La motivazione e la garanzia trasmesse dalla consolidata esperienza americana favorirono l'avvio di un Programma Terapeutico denominato "Progetto Uomo".

Mediamente il numero degli ospiti varia tra le **150 — 170** unità distribuiti su n. **6** sedi operative.

Alcuni professionisti svolgono attività di consulenza, secondo le specifiche competenze.

POLITICA, PIANIFICAZIONE ED OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Alla base della proposta del *CEIS* c'è una *filosofia* della vita che si traduce in un'immagine dell'uomo, un'idea di salute e di malattia, una lettura del disagio esistenziale e della tossicodipendenza all'interno di un modello di sviluppo e di educazione.

Il **nostro "credo"** afferma che **ogni uomo**, in quanto persona, è valore in se stesso; è un essere in relazione con gli altri e con l'ambiente ed ha in sé l'energia per realizzare il proprio progetto di vita se opportunamente aiutato. **Ogni persona**, qualunque sia il suo passato, è un essere che tende naturalmente verso il proprio sviluppo e la propria realizzazione; in tale cammino può trovare sostegno e facilitazione, oppure ostacoli.

La salute non è uno stato acquisito una volta per tutte, ma il risultato di un equilibrio psicofisico - relazionale ed esistenziale. La **malattia**, dunque, è uno scompensamento di questo equilibrio in uno degli aspetti che lo compongono.

La **tossicodipendenza**, in particolare, è espressione di un malessere personale, sociale, esistenziale; è quindi problema prevalentemente umano di capacità ad affrontare le responsabilità della vita, di difficoltà a realizzare progetti significativi. L'uso compulsivo di una sostanza stupefacente è il modo per procurarsi un piacere, ma anche il tentativo vano di coprire la propria incapacità a realizzare l'autonomia dell'adulto.



Educare è accompagnare la persona che cresce in un rapporto di profondo rispetto per la sua originalità, nella convinzione che compito dell'operatore è, dove possibile, rimuovere gli ostacoli che impediscono la crescita e promuovere lo sviluppo delle risorse individuali.

Il *Centro* non intende porsi in alternativa ai servizi del territorio, ma piuttosto vuol inserirsi nel vivo del contesto sociale, offrendo una collaborazione sempre più ampia agli Enti Pubblici ed alle Istituzioni Democratiche.

Il "*Progetto Uomo*" è la risposta concreta che il Centro offre anche alle varie agenzie educative, dalla scuola alla famiglia, in un programma di prevenzione, per risolvere il malessere personale e sociale di quelle persone che, più di altre, fanno fatica a vivere.

Il Ceis in tutti gli anni di attività può vantare una percentuale di graduazioni ovvero fine trattamento del 75%. Inoltre, in base all'ultima riconferma effettuata dopo 5 anni dal fine trattamento, di 40 graduati abbiamo riconfermato n. 30 buon esiti.

Finalità del progetto terapeutico-educativo è quella di aiutare una persona in difficoltà a riprendere il proprio cammino naturale di sviluppo verso la maturità e l'autonomia, così da realizzare un positivo reinserimento nella vita sociale come persona attiva e libera.

Obiettivo dell'intervento riabilitativo è quello di mirare ad un cambiamento positivo del concetto di sé da parte del tossicodipendente. Tale cambiamento passa attraverso:

- il rifiuto della sostanza e, quindi, la capacità di autodeterminazione di fronte alla droga;
- il cambiamento del comportamento;
- la risposta alle problematiche personali;
- la progettualità di vita;
- la valorizzazione delle risorse personali, sociali, familiari;
- la definizione adulta di sé.

STRUMENTI

Adozione standard

Il CEIS s'impegna a dotarsi degli standards di qualità e personale previsti nella fascia più elevata dalle direttive regionali.

Il Centro svolge verifiche periodiche sul rispetto degli standards.

Gli standards sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole sono adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti.

Linee Guida

I Servizi e le attività sono svolti seguendo protocolli e/o linee guida accreditate società scientifiche nazionali ed internazionali.



Il Direttore Sanitario, di concerto con il Responsabile Gestione Qualità, ha la responsabilità di promuovere la periodica valutazione e revisione dell'attività almeno per tutte quelle pratiche mediche specialistiche il cui approccio diagnostico/terapeutico è sottoposto dalla letteratura a significative innovazioni.

Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla prestazione dei servizi, il CEIS provvede alla razionalizzazione, alla riduzione ed alla semplificazione delle procedure da essa adottate.

Si impegna a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti o alle loro famiglie e fornire gli opportuni chiarimenti su di essi. Saranno inoltre adottati, ove possibile, procedure uniformi, provvedendo alla semplificazione ed informatizzazione dei sistemi di gestione dell'accesso dell'utente in struttura.

Informazioni agli utenti e ai loro familiari

Gli utenti hanno diritto ad ottenere tutte le informazioni necessarie a poter prendere decisioni circa i servizi a cui accedere. Il personale di segreteria ed i Direttori di struttura impongono inoltre di effettuare con l'utente colloqui pre-ingresso

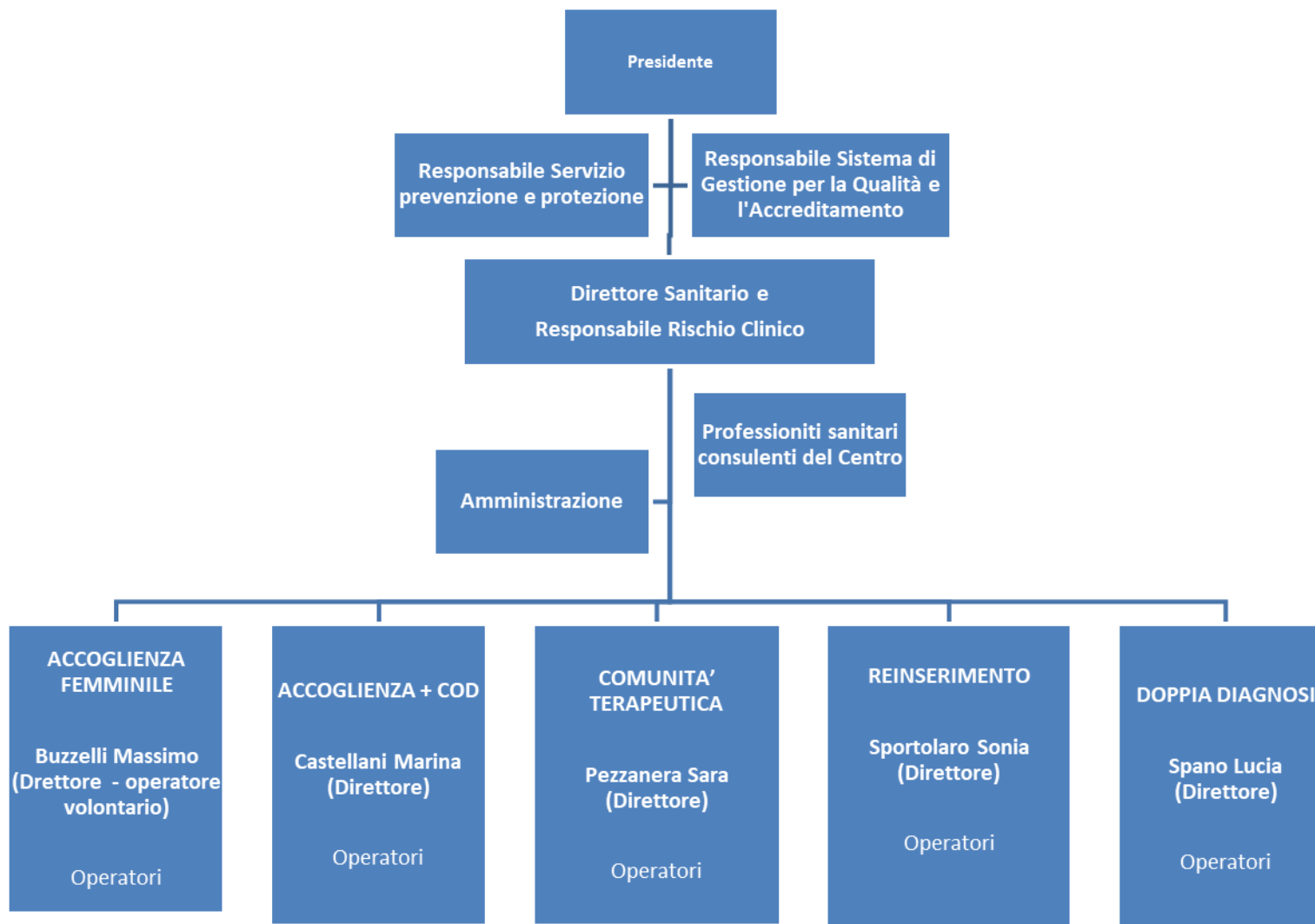
Rapporti con gli utenti

Il Personale tutto è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il Personale è tenuto, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

PERSONE

Al fine di assicurare il rispetto dei requisiti dell'utente e delle norme, leggi e regolamenti cogenti, il CEIS eroga i suoi servizi attraverso personale qualificato e costantemente aggiornato sulla propria area di competenza. Si riporta di seguito il funzionigramma del Centro.





ARTICOLAZIONE DEL PROGRAMMA TERAPEUTICO

L'itinerario terapeutico-educativo, della durata complessiva di circa tre anni, è suddiviso in fasi fondamentali (Centro Osservazione e Diagnosi - COD, Accoglienza, Comunità Terapeutica, Reinserimento Sociale), alle quali si aggiunge il servizio di Comunità di Doppia Diagnosi e la Struttura Femminile. All'interno dei vari percorsi terapeutici l'utente può concretizzare il proprio processo di maturazione nella prospettiva finale di una positiva autonomia. Una costante delle fasi, variamente articolate, è rappresentata dalle dinamiche organizzative della vita comunitaria:

- * momenti di aggregazione (riposo, attività ricreativa e culturale, pranzo, seminari, ecc.);
- * tempo dedicato al lavoro manuale (manutenzione, cucina, orticoltura, giardinaggio, laboratorio);
- * momenti di lavoro terapeutico (gruppi, colloqui, verifiche).

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI EROGATE DAL CEIS

I destinatari del servizio sono:

- soggetti poliassuntori;
- soggetti dipendenti da alcol e/o sostanze stupefacenti;
- soggetti con doppia diagnosi;
- soggetti con terapia sostitutiva e/o farmacologica;
- soggetti con e senza provvedimenti legali.

L'utente accede al servizio attraverso una richiesta da parte del Servizio Inviante (Istituti Penitenziari, Ser.T, CSM, Servizi Alcologia ecc.). L'ingresso di un nuovo utente deve essere preceduto da una relazione inviata dal Servizio e uno o più colloqui effettuati a cura del Direttore della struttura durante i quali verranno anche illustrati i regolamenti del Centro e l'elenco della documentazione da produrre

Se sono presenti i presupposti per l'inserimento dell'utente, verrà fissata la data d'ingresso

Qualora sussistano barriere linguistiche o socio-culturali che possano limitare l'efficacia del colloquio, il CEIS può avvalersi di interpreti o mediatori culturali, messi a disposizione dalla ASL o dal Centro stesso, al fine di garantire la migliore accoglienza e un completo e sereno scambio di informazioni.



CENTRO OSSERVAZIONE DIAGNOSI - COD

Sede: Loc. Camposalese, 7 06049 Spoleto (PG)

Il Progetto ha come obiettivo principale quello di offrire un servizio dove sia possibile pensare, elaborare, costruire un progetto per soggetti tossicodipendenti multiproblematici.

Tale servizio ha come caratteristiche essenziali la facilità di accesso, la possibilità di somministrazione di farmaci e, quindi, la possibilità per gli utenti di poter elaborare progetti alternativi ad un programma riabilitativo per così dire “classico”.

Questo servizio ha come finalità particolare la valutazione diagnostica completa (psichiatrica, psicologica, comportamentale) e di evidenziare le seguenti aree: autonomia di base, comportamentale, socio relazionale, progettuale, farmacologica.

Il servizio è di tipo residenziale, esclusivamente maschile.

L'utente entra generalmente con il progetto stabilito dal Servizio Inviante e, laddove invece il progetto fosse da elaborare, compito del COD è proprio “osservazione” l'utente in determinati ambiti al fine di redigere il Progetto Individuale.

Pertanto, durante la permanenza in COD vengono valutati i seguenti ambiti di competenza:

- Sul versante sanitario, tramite visite del Medico del Dipartimento Dipendenze Asl 2;
- Sul versante psichiatrico, tramite colloqui settimanali individuali con i Consulenti Psichiatri del Centro;
- Sul versante psico-diagnostico, attraverso la somministrazione dei test da parte dello Psicologo della struttura;
- Sul versante comportamentale, mediante osservazione, colloqui individuali, gruppi tematici svolti dagli operatori della struttura.

Il primo periodo di permanenza nella struttura COD è di “ambientamento”; l'operatore inizia a raccogliere informazioni anamnestiche e a conoscere la persona attraverso appositi colloqui e durante la giornata così da poter instaurare un'alleanza terapeutica.



ACCOGLIENZA

Sede: Loc. Camposalese, 7 06049 Spoleto (PG)

La fase di Accoglienza offre spunti per una valida motivazione personale che inizia attraverso il recupero di ritmi di vita normali, sia nella struttura del Centro che nella propria famiglia, con assunzione di regole precise. Si sviluppa e chiarifica attraverso la stimolazione di bisogni e desideri, la condivisione dei problemi e l'identificazione con l'altro, la sperimentazione di un nuovo modo di stare insieme e la proposta di valori alternativi.

Nel corso di questa fase residenziale, la persona è inizialmente incoraggiata ad integrarsi nel gruppo dei pari, ad instaurare relazioni di fiducia con gli operatori ed a recuperare le norme di base che regolano la quotidianità e la convivenza sociale.

L'obiettivo fondamentale è quello di favorire e promuovere un processo di motivazione al cambiamento, attraverso la rieducazione progressiva del comportamento e la consapevolezza-apprendimento-sviluppo che ne conseguono.

In questo stadio, tramite la condivisione e il confronto nel gruppo e nei colloqui individuali, la partecipazione più attiva e responsabile ai momenti della vita quotidiana, l'utente arriva ad individuare le problematiche che affronterà più specificatamente in Comunità, che rappresenta la fase centrale dell'itinerario riabilitativo.

La durata dell'accoglienza ha una durata di circa sei mesi.

Supporto psichiatrico.

Nel corso della sua permanenza l'utente viene sottoposto a test psicodiagnostici per evidenziare eventuali anomalie nel comportamento e/o disturbi di personalità che necessino di adeguato monitoraggio, con colloqui da parte dello psichiatra di riferimento del Centro. In seguito alla valutazione medica e/o psichiatrica, può essere prescritta terapia farmacologica.



COMUNITÀ TERAPEUTICA

Sede: Loc. Protte, 28 06049 Spoleto (PG)

La **Comunità Terapeutica (C.T.)** è tradizionalmente la seconda fase del Programma terapeutico – educativo Progetto Uomo che ha lo scopo di aiutare un tossicodipendente a divenire un essere consapevole e libero dalle dipendenze.

La C.T., fase centrale del percorso riabilitativo, si propone come un'opportunità atta a poter sviluppare tutte le risorse del soggetto, aiutato dal costante confronto nel gruppo. Lo scopo è la crescita come processo individuale e sociale. Le persone in comunità hanno la possibilità di interagire, ascoltare, apprendere, progettare, evolversi e crescere nel modo che maggiormente rifletta le loro capacità e il loro potenziale individuale e collettivo.

L'organizzazione della Comunità Terapeutica è strutturata per favorire un graduale percorso di crescita e autonomia personale, sia attraverso il lavoro pratico, ma più specificatamente attraverso un percorso introspettivo. Il lavoro manuale è funzionale sia alle esigenze di una struttura autogestita che al processo di evoluzione, e diventa parte integrante di una proposta educativa che tende allo sviluppo di tutte le dimensioni e le energie della persona.

Le finalità che questa fase si propone sono il raggiungimento di una *sufficiente* consapevolezza di sé, delle proprie fragilità e risorse, l'acquisizione di un equilibrio tra ragione, sentimenti e comportamenti e la scoperta di potenzialità e nuove risposte adattive che rendano possibili scelte di vita più costruttive e soddisfacenti.

Ciò avviene gradualmente nel tempo, attraverso tappe e raggiungimenti di obiettivi.

In tale fase del Programma l'equipe degli operatori di Comunità si propone di lavorare con l'utente al fine di raggiungere degli obiettivi da perseguire a breve termine, che riguardano gli aspetti psico-educativi e comportamentali e anche gli obiettivi minimi a lungo termine, necessari a consentire il passaggio alla fase successiva del Programma, il Reinserimento.

Per attivare il processo di evoluzione personale la Comunità Terapeutica si serve di vari strumenti terapeutici ed educativi quali:

- gruppi tematici;
- colloqui individuali;
- colloqui con lo specialista
- settori di lavoro;
- ruolo di responsabilità;
- incontri con i familiari e verifiche in famiglia;
- attività culturali
- gruppi conoscenza e progettazione con Reinserimento



REINSERIMENTO SOCIALE

Sede: Via dei Frantoi, 4 Loc. Maiano 06049 Spoleto (PG)

Il Reinserimento Sociale è l'ultima Fase del Programma Terapeutico Progetto Uomo.

In 37 anni di attività nel settore della dipendenza dalle sostanze stupefacenti e delle dipendenze in genere, il CEIS ha operato sempre in funzione di obiettivi legati alla persona e quindi al suo recupero e alla sua risocializzazione. Gradualmente gli utenti iniziano una attività lavorativa, riprendono contatti familiari e sociali, al fine di costruire o recuperare una rete di rapporti, fondamentali in questa delicata fase.

Questo momento del percorso si articola in tre momenti, in parte vissuti in regime residenziale (fase A) ma in altra lunga parte fuori dalla struttura, (fasi B e C), facendo ritorno in famiglia propria o d'origine, abitando in case in affitto, o, là dove sia più difficoltoso recuperare l'autonomia economica e affettiva, in appartamenti del Centro

Si articola in più fasi:

- **Fase A:** è una fase residenziale durante la quale l'utente abita presso la struttura del Centro e durante la quale, gradualmente si inserisce nel contesto sociale esterno in modo sempre più autonomo. Tale fase potrebbe prevedere, in conformità al Piano Individuale, anche un periodo di volontariato di circa un mese presso la Comunità Terapeutica del Centro o altre associazioni al fine di analizzare e verificare la gestione che l'utente ha di se, delle regole, del denaro, della libertà e la capacità di entrare in relazione con gli altri, fuori dalla struttura. Complessivamente la Fase A ha come finalità quella di tutelare l'utente, che, dopo un periodo di residenza totale all'interno della Comunità Terapeutica (fase che precede il Reinserimento), si trova a riproporsi alla realtà esterna. Si cerca di creare il presupposto affinché l'impatto sia graduale e monitorato, lasciando comunque all'utente la possibilità di fare delle scelte e di assumersene la responsabilità. In Fase A l'utente deve cercare lavoro, in cui viene svolta attività di volontariato, si inizia a cercare lavoro. La durata totale della Fase A è individuale ed è determinata dal raggiungimento degli obiettivi minimi.
- **Fase B:** è una fase non residenziale durante la quale l'utente abita per conto proprio o torna in famiglia senza però poter gestire completamente in autonomia il denaro. La Fase B è il primo vero collaudo con cui l'utente verifica sul campo il proprio percorso e il senso dei propri obiettivi. La durata totale della Fase B è individuale ed è determinata dal raggiungimento degli obiettivi minimi
- **Fase C:** è una fase non residenziale durante la quale viene restituita la completa gestione economica e dove viene valutata, in base anche alla storia personale dell'utente, l'eventuale possibilità di riprendere l'uso delle sostanze alcoliche che nel corso dei mesi sarà verificato. La durata totale della Fase C è di 6 mesi dopo i quali raggiunti gli obiettivi minimi il Programma termina con la cerimonia delle Graduazioni.

Durante tutto il corso del percorso di recupero in questa Fase vengono svolti gruppi e colloqui di sostegno, colloqui specialistici, verifiche familiari, controlli tossicologici.



DOPPIA DIAGNOSI

Sede: Loc. Febreria, 2 06049 Spoleto (PG)

La **Comunità di Doppia Diagnosi** è stata ideata per ospitare utenti che, oltre ad essere tossicodipendenti, hanno anche patologie psichiatriche e per i quali non è sempre facile formulare una giusta diagnosi, proprio perché le sostanze “coprono” il disagio psichiatrico o addirittura fungono da autoterapia e, di conseguenza, i programmi comunitari tradizionali non possono fornire risposte adeguate. L’obiettivo generale è quello di garantire un servizio che consenta di formulare una precisa diagnosi con ciascun soggetto e lavorare con lo stesso, sulle sue motivazioni, sia per intraprendere un discorso terapeutico, sia durante il trattamento e il suo successivo inserimento sociale, rispettando le capacità che ciascun soggetto è in grado di manifestare.

Gli utenti di questa struttura sono tossicodipendenti con comorbilità psichiatrica. Il servizio è di tipo residenziale.

L’obiettivo generale è:

- garantire un servizio che consenta di formulare una precisa diagnosi con ciascun soggetto
- lavorare con lo stesso, sulle sue motivazioni, sia per intraprendere un percorso terapeutico, sia durante il trattamento ed il suo successivo inserimento sociale, rispettando le capacità che quel soggetto è in grado di manifestare in quel momento.

Metodologia

Il programma terapeutico prevede un breve periodo di osservazione, in cui si consente alla persona di ambientarsi; segue la definizione del contratto in cui si definiscono gli obiettivi della sua permanenza e si stabilisce la durata minima iniziale di soggiorno, che potrà essere poi modificata in base allo sviluppo e al raggiungimento degli obiettivi stessi nel tempo.

Si prevedono, nel corso del programma, brevi uscite dalla comunità con brevi periodi di rientro a casa, che avranno la funzione di verifica del lavoro svolto in comunità.



STRUTTURA FEMMINILE

Sede: Via Roma, 18 06044 Castel Ritaldi (PG)

La Struttura Femminile accoglie al suo interno sia il Progetto Tradizionale sia il Progetto di Comorbilità Psichiatrica.

L'itinerario terapeutico, educativo e riabilitativo è suddiviso nelle seguenti fasi:

- OSSERVAZIONE E DIAGNOSI
- ACCOGLIENZA
- TRATTAMENTO
- REINSERIMENTO SOCIALE

All'interno di tali fasi l'utente può concretizzare il proprio processo di maturazione nella prospettiva finale di una positiva autonomia.

I destinatari del servizio sono di sesso femminile e specificatamente:

- soggetti poli assuntori
- soggetti dipendenti da alcol e/o sostanze stupefacenti
- soggetti con doppia diagnosi
- soggetti con terapia sostitutiva e/o farmacologica
- soggetti con e senza provvedimenti legali.



COMUNICAZIONI DA/VERSO UTENTI, CAREGIVER E VISITATORI STRANIERI

Il Centro assicura la piena informazione agli utenti e caregiver sui contenuti, tempi e modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni, in presenza di barriere linguistiche e socio e socio-culturali attraverso l'attivazione del servizio di Mediazione Culturale messo a disposizione dalla USL Umbria la cui procedura è reperibile all'interno della pagina web: <https://www.uslumbria1.it/servizio/mediazione-culturale/>

PROPRIETÀ DEGLI UTENTI

Il Centro si adopera affinché le proprietà che appartengono agli utenti siano tutelate nel migliore dei modi.

All'accesso degli utenti, così come da regolamento, vengono consegnati alla custodia del Centro tutti gli effetti personali, soldi e carte di credito/debito. Tali beni accompagnano l'utente durante tutta la permanenza presso il Centro attraverso le singole strutture.

Nel regolamento generale fatto sottoscrivere prima dell'ingresso si sconsiglia di portare in struttura capi di vestiario o altri oggetti di valore: la direzione declina ogni tipo di responsabilità per qualsiasi oggetto personale danneggiato o non più reperibile. Nello stesso Regolamento, l'utente acconsente al controllo degli oggetti personali da parte del Centro. In caso di abbandono, i soldi ed eventuali carte di credito/debito ed oggetti di valore, non verranno restituiti all'utente ma ai familiari

Per gli oggetti personali che non prevedono la custodia da parte del Centro sono a disposizione armadi personali nelle camere degli utenti

La documentazione che l'utente dovesse fornire è trattenuta, ove ritenuto necessario, possibilmente in copia e conservata in Cartella utente.

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

L'utente può far richiesta di copia della Cartella facendone richiesta alla Segreteria del Centro.

LISTA DI ATTESA

In caso di indisponibilità dei posti in struttura, la richiesta ricevuta dal Servizio inviante sarà inserita in una lista di attesa gestita dal Direttore della struttura coinvolta in base all'ordine cronologico di ricezione della richiesta. Per gli utenti provenienti dai Servizi Penitenziari la lista di attesa è determinata dall'autorità giudiziaria,

COME SEGNALARE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti e/o i loro familiari possono presentare reclamo scritto e/o verbale a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al



miglioramento delle stesse o elogi, compilando il modello disponibile nel sito web del Centro e messo a disposizione in forma cartacea dalla Segreteria inviandolo o a mezzo e-mail all'indirizzo segreteria@centrodonrota.org o consegnandolo direttamente alla Segreteria.

Le segnalazioni e di reclami ricevuti, sotto qualsiasi forma, saranno gestiti come previsto nel Manuale Gestione Qualità e Accredimento del CEIS.

Inoltre, periodicamente, l'utente e/o i sui familiari sono invitati a compilare il questionario di soddisfazione relativo al servizio erogato dal Centro. Le informazioni raccolte attraverso tutti i questionari di soddisfazione sono utilizzate dal CEIS per l'analisi della soddisfazione complessiva dell'utenza.



CONTATTI



Segreteria amministrativa **+39 0743.261058**



<https://www.centrodonrota.org/index.php>



e-mail: presidenza@centrodonrota.org

segreteria@centrodonrota.org

amministrazione@centrodonrota.org

COD

cod@centrodonrota.org

Accoglienza

accoglienza@centrodonrota.org

Comunità Terapeutica

comunita@centrodonrota.org

Reinserimento

reinserimento@centrodonrota.org

Doppia Diagnosi

doppiadiagnosi@centrodonrota.org

Struttura Femminile

accoglienzafemminile@centrodonrota.org