



Carta dei Servizi
duemilaquindici 2015



Indice

- 1.** Chi siamo
- 2.** Presentazione della Comunità San Maurizio
- 3.** I Servizi offerti
 - 3.1** PROGRAMMA RESIDENZIALE TERAPEUTICO/RIABILITATIVO per soggetti dipendenti da sostanze stupefacenti.
 - 3.2** MODULO RESIDENZIALE PER IL TRATTAMENTO DELLA DOPPIA DIAGNOSI
- 4.** Programma giornaliero
- 5.** Modalità di accesso ai Servizi
- 6.** Regole di vita comunitaria
- 7.** Diritti e doveri degli ospiti
- 8.** Principi fondamentali
- 9.** Meccanismi di tutela
- 10.** Standard di qualità dei Servizi



Gentile Ospite,

abbiamo il piacere di presentarLe la nostra “Carta dei Servizi”.

Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutti noi che, a vario titolo, operiamo presso la Comunità San Maurizio, augurandoLe quanto prima un sereno ritorno a casa.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Il Responsabile

Maurizio Molari



1. Chi siamo

COMUNITÀ SAN MAURIZIO

Sede Amministrativa

Via XXV Aprile n. 19
47030 - BORGHI (FC)
Tel. +39.0541.947471
Fax +39.0541.947666
P. IVA 01 733 150 401
comunita@sanmaurizio.org
comunita.sanmaurizio@legalmail.it

Sede Legale Terapeutica

Via Prati Verdi n. 9
47030 - BORGHI (FC)
Tel. +39.0541.939042
Fax +39.0541.939090
sedeoperativa@sanmaurizio.org

Presidente

Massimo Molari

Responsabile area adulti

Maurizio Molari

La “Carta dei Servizi” della Comunità San Maurizio è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l’utilizzo dei servizi offerti. Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Attraverso questo documento la Comunità intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra l’ente pubblico ed i cittadini.

Il presente documento è la seconda edizione della “Carta dei Servizi” della Comunità San Maurizio e come tale deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dalla Comunità stessa.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate al Gennaio 2015. È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri della Comunità indicati nell’interno di questo documento.

I contenuti del presente documento sono integralmente disponibili sul sito della Comunità San Maurizio (www.sanmaurizio.org).



2. Presentazione della Comunità

La Comunità San Maurizio, che nasce negli anni '70 da un'esperienza di volontariato, si costituisce Associazione nell'ottobre 1985 e viene iscritta al Registro Territoriale dei Soggetti Privati nell'aprile 1986.

Da questo momento viene tracciato un programma terapeutico con l'inserimento di figure professionali come psicologi e psichiatri e nel 1990 viene iscritta all'Albo degli Enti Ausiliari di cui all'art5. 116 del DPR 309/1990 ed alla delibera del Consiglio regionale n. 1857/1994, ai sensi dell'art. 4 della LR. N. 34/98, operanti senza scopo di lucro della Regione Emilia Romagna, autorizzati al funzionamento ai sensi della L.R. n° 34/98 rilasciata dal Comune di Borghi (FC), in data 23/5/2007 in merito alla Convenzione con l'AUSL di Cesena ed accreditata, con determinazione del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali della Regione Emilia-Romagna n. 4183 del 15 aprile 2008, come struttura per persone dipendenti da sostanze d'abuso.

Come definito nella mission la Comunità opera ed eroga i propri servizi nell'ambito della cura e della riabilitazione delle tossicodipendenze ed è a tale utenza che si rivolge, prendendo in carico la persona tossicodipendente nella sua globalità e proponendo programmi personalizzati opera per allontanare la persona dalle sostanze ed a reinserirla in un contesto sociale "normale" senza droghe.



3. I servizi offerti

3.1 PROGRAMMA RESIDENZIALE TERAPEUTICO/RIABILITATIVO per soggetti dipendenti da sostanze stupefacenti.

Tali attività si attuano presso la Sede Operativa in Via Prati verdi, 9 a Masrola di Borghi (FC), struttura accreditata con determinazione di Accreditamento n. 4183 del 15 aprile 2008 come **Comunità terapeutico/riabilitativa (27 posti) per persone dipendenti da sostanze d'abuso.**

Il programma terapeutico è strutturato in tre moduli differenti, relativamente indipendenti l'uno dall'altro, al fine di poter sviluppare dei percorsi comunitari sempre più individualizzati per ogni singolo ospite, sulla base delle diverse caratteristiche e problematiche che questi presentano. Le caratteristiche dei singoli moduli rappresentano gli elementi comuni che ogni percorso terapeutico individuale dovrà seguire, lasciando contemporaneamente un ampio spazio alla flessibilità e alle variazioni necessarie per ogni singola situazione.

I° Modulo: osservazione-motivazione-diagnosi

Tempi	Obiettivi
Max 4 mesi	<ul style="list-style-type: none">- elaborare una diagnosi descrittiva e una prognosi come approfondimento degli elementi già forniti dai servizi invianti, attraverso gli strumenti e le attività sotto elencate- creare un'alleanza terapeutica con l'ospite per aiutarlo nella maturazione di una motivazione personale ed autentica al percorso comunitario

II° Modulo: trattamento terapeutico residenziale

Tempi	Obiettivi
Max 14 mesi	<ul style="list-style-type: none">- proseguimento del percorso terapeutico con soggetti ritenuti idonei dall'equipe terapeutica in base alla diagnosi e in accordo con il personale dei servizi invianti- fornire all'ospite, dove è possibile, anche alcune opportunità formative, sia sul piano sociale che lavorativo, in prospettiva di un adeguato reinserimento nella realtà sociale esterna

III° Modulo: reinserimento nell'ambiente di provenienza o in zona

Reinserimento nell'ambiente di provenienza

Tempi	Obiettivi
Max 9 mesi	<p>Il Terzo Modulo prevede due possibilità di reinserimento:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reinserimento a casa o nell'ambiente di provenienza2. Invio presso eventuali altre strutture idonee. <p>In entrambi i casi l'obiettivo è:</p> <ul style="list-style-type: none">- supportare l'utente durante la fase delicatissima del suo reinserimento all'esterno della struttura fino al raggiungimento di una definitiva autonomia personale della comunità stessa

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	DESCRIZIONE
Verifiche nella propria famiglia	Psicologo Responsabile di Area	L'utente effettua alcune verifiche presso la propria famiglia di una durata max di 4/5 giorni con obiettivi specifici
Colloquio individuale	Psicologo	Ogni qualvolta si ritenga opportuno, l'utente continua ad avere il supporto psicologico mediante colloqui individuali con lo psicologo
Plenaria (settimanale)	Responsabile Area Tossicodipendenza	Settimanalmente il Responsabile Area Tossicodipendenza incontra tutti gli utenti in una riunione plenaria
Servizio Volontario in Comunità	Responsabile di Area	L'utente svolge in questa fase alcuni servizi di volontariato all'interno della Comunità
Trattamento farmacologico	Psichiatra	Qualora l'utente debba continuare a seguire una terapia farmacologica, lo psichiatra prescrive all'utente la terapia stessa.
Comunicazione esito del programma terapeutico ai Servizi che hanno inviato l'utente in Comunità	Ufficio Amministrativo Psicologo	Terminato il programma terapeutico, l'Ufficio Amministrativo in accordo con lo psicologo effettua una comunicazione al servizio che ha inviato l'utente presso la Comunità

Reinserimento in zona

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	DESCRIZIONE
Accoglienza presso i locali autonomi messi a disposizione dalla Comunità	Psicologo Responsabile di Area	L'utente viene accolto presso i locali abitativi autonomi ed esterni dalla Comunità messi a disposizione dalla Comunità stessa
Attività lavorativa retribuita esterna alla struttura	Psicologo Responsabile di Area	L'utente inizia una propria attività lavorativa esterna alla Comunità retribuita
Colloquio individuale	Psicologo	Ogni qualvolta si ritenga opportuno, l'utente continua ad avere il supporto psicologico mediante colloqui individuali con lo psicologo
Plenaria (settimanale)	Responsabile Area Tossicodipendenza	Settimanalmente il Responsabile Area Tossicodipendenza incontra tutti gli utenti in una riunione plenaria
Riunione periodica sull'esperienza del reinserimento	Responsabile di Area	L'utente effettua delle riunioni periodiche sull'esperienza del reinserimento
Servizio Volontario in Comunità	Responsabile di Area	L'utente svolge in questa fase alcuni servizi di volontariato all'interno della Comunità
Trattamento farmacologico	Psichiatra	Qualora l'utente debba continuare a seguire una terapia farmacologica, lo psichiatra prescrive all'utente la terapia stessa.
Comunicazione esito del programma terapeutico ai Servizi che hanno inviato l'utente in Comunità	Ufficio Amministrativo Psicologo	Terminato il programma terapeutico, l'Ufficio Amministrativo in accordo con lo psicologo effettua una comunicazione al servizio che ha inviato l'utente presso la Comunità

L'Equipe terapeutica è così costituita:

- Responsabile della struttura
- Supervisore
- Psichiatra
- Neuropsichiatra infantile
- Psicologi
- Medico Generico
- Operatori
- Educatori professionali
- Infermiere professionale
- Addetti alla gestione quotidiana della casa
- Volontari

SEDE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Via Prati Verdi n. 9

47030 - BORGHI (FC)

Tel. +39.0541.939042 - Fax +39.0541.939090

E-mail: sedeoperativa@sanmaurizio.org

Sito web: www.sanmaurizio.org

3.2 MODULO RESIDENZIALE PER IL TRATTAMENTO DELLA DOPPIA DIAGNOSI

Tale attività si attua presso la sede operativa in via Prati verdi, 9 a Masrola di Borghi (FC), struttura accreditata con determinazione di Accreditamento n. 4183 del 15 aprile 2008 come **Modulo per doppia diagnosi (10 posti)**.

Il programma terapeutico del modulo doppia diagnosi rispecchia la strutturazione del percorso terapeutico riabilitativo (costituito da 3 moduli) ma viene prestata particolare attenzione alle patologie psichiatriche degli ospiti, in particolare attraverso:

- Colloqui continuati con lo psicologo e con lo psichiatra. Lo psicologo seguirà l'ospite nelle sedute individuali e nella terapia di gruppo settimanali per tutta la sua permanenza in comunità anche quando quest'ultimo passerà al II e III modulo. La terapia di gruppo è di completamento e supporto alla terapia individuale.
- Lo psichiatra accompagna l'ospite durante tutto il percorso terapeutico valutando la necessità del sostegno psicofarmacologico continuativo e dei relativi aggiustamenti.
- Somministrazione di test scelti dall'équipe psicoterapeutica tra i seguenti: MMPI 1-2; SCID 1-2; test di Rorschach; Millon 3; Europasi, WAIS, ecc. Ogni ospite quindi svolgerà con lo psicologo e lo psichiatra un percorso psicodiagnostico e motivazionale attraverso sedute individuali ed eventuali somministrazioni testistiche.
- Controllo sanitario continuativo da parte del medico internista: a tal fine si richiede una completa documentazione sanitaria con esami da consegnare al momento dell'ingresso.
- L'assistenza sanitaria interna usufruisce, oltre che di un medico di base, anche della presenza quotidiana di un infermiere per la gestione e la somministrazione della terapia psicofarmacologica e farmacologia.
- Osservazione comportamentale quotidiana (igiene personale, rapporto con i coetanei, rispetto delle regole e degli ambienti, ecc.) svolta principalmente dagli operatori di riferimento e dagli educatori durante le varie attività giornaliere e serali, e durante il tempo libero o di autogestione. Gli operatori condividono le proprie osservazioni nella riunione d'équipe che si svolge settimanalmente.

Comunità San Maurizio - Carta dei servizi 2015 – Rev.02

4. Programma giornaliero

ORARI	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
Ore 7.00	Sveglia	Tutti gli utenti si svegliano e si preparano per la colazione
Ore 7.15-7.30	Colazione	Tutti gli utenti fanno insieme colazione
Ore 7.35-7.45	Distribuzione farmaci	Gli utenti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata
Ore 8.00-11.30	Riordino Locali	Secondo un programma mensile gli utenti divisi in gruppi si occupano delle pulizie dei locali e del riordino della struttura abitativa e ricreativa
Ore 8.00-11.30	Attività ergoterapica o attività formativa	Gli utenti svolgono le attività ergoterapeutiche previste dal programma giornaliero
Ore 12.00-12.30	Pranzo	Tutti gli utenti pranzano insieme
Ore 12.30-13.00	Distribuzione farmaci	Gli utenti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata
Ore 12.30-14.00	Riposo	Gli utenti possono usufruire di questa pausa per riposarsi e rilassarsi facendo ciò che a loro interessa: leggere, scrivere, giocare
Ore 14.00-17.30	Attività ergoterapica o attività formativa	Continuano anche nel pomeriggio le attività ergoterapeutiche previste dal programma giornaliero
Ore 17.30-19.00	Doccia e tempo libero	Tutti gli utenti si ritirano nelle proprie stanze per la doccia e in attesa della cena possono riposare, leggere, scrivere e giocare
Ore 19.00-19.30	Cena	Tutti gli utenti cenano insieme
Ore 19.30-20.00	Distribuzione farmaci	Gli utenti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata
Ore 20.00-20.30	Telegiornale	Gli utenti guardano insieme il telegiornale per essere informati su quanto accade nel mondo e per poter eventualmente prendere qualche spunto per intavolare una discussione costruttiva
Ore 20.30-22.30	Animazione serale	Secondo il programma di animazione serale, ogni sera i ragazzi sono impegnati in un'attività (teatro, cinema, ballo, ecc) che li possa fare stare insieme e aiutare nella socializzazione
Ore 22.30	Distribuzione farmaci	Gli utenti ai quali è stata prescritta una terapia farmacologica si recano in infermeria per la distribuzione programmata
Ore 23.00	Riposo notturno	Tutti gli utenti si ritirano nelle loro stanze e si preparano per il riposo notturno. Il Responsabile di Turno coadiuvato da un operatore di turno sorveglianza ed è e rimane il Responsabile



5. Modalità di accesso ai servizi

L'accesso ai servizi della Comunità San Maurizio avviene attraverso l'invio dei Ser.T. (Servizi per le Tossicodipendenze) dell'Azienda USL di residenza dell'ospite. L'ammissione sarà subordinata alla diagnosi e alla valutazione funzionale elaborata dal Ser.T. di residenza.

6. Regole di vita comunitaria

Al momento dell'ingresso, il paziente sarà ospitato in stanza ad uno o più letti; nell'assegnazione della stanza si terrà conto: dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilità fra le esigenze degli ospiti, della collocazione logistica più rispondente ai bisogni.

Ogni paziente ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali (previa valutazione della eventuale pericolosità), sempre nel rispetto dei diritti degli altri. Eventuali richieste per la collocazione di arredi personali dovranno essere concordate con il Responsabile di struttura in relazione allo spazio disponibile.

Possono essere effettuati per esigenze organizzative spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, previa comunicazione al paziente stesso e al familiare referente.

Il paziente, al momento dell'ammissione, si impegna a:

- osservare quelle norme del vivere civile intese ad assicurare nella struttura la reciproca comprensione e il miglior accordo, la tolleranza ed il rispetto della dignità degli altri ospiti e degli operatori;
- osservare le regole di igiene dell'ambiente, mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate, adeguarsi alle richieste della struttura al fine di garantire la perfetta utilizzazione e segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera. E' vietata la riparazione o la manomissione da parte di persone non autorizzate dal Responsabile;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata di entrare nella camera per provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni. La pulizia generale delle camere è affidata al personale di servizio che vi provvederà nelle ore prefissate dal Responsabile;
- non fumare nelle camere e in tutti i locali ove è previsto il divieto.

La Comunità San Maurizio non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente e direttamente dai residenti nelle proprie stanze. Gli orari del personale socio/sanitario sono disponibili in segreteria.



7. Diritti e doveri degli ospiti

Diritti:

- in comunità l'utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, né attraverso forme di violenza fisica e né 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 terapeutico-educativo individualizzato che si concretizza nella stesura e la sottoscrizione del contratto.
- 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 sulla privacy e che lo stato di salute e/o di riabilitazione possa essere comunicato solo all'interessato o a persona dallo stesso delegata così come specificato in scheda clinica, munita di documento di riconoscimento.

Doveri:

- L'utente è tenuto a rispettare il Programma Terapeutico concordato all'ingresso così come da Progetto di ammissione e al rispetto delle norme contenute nel Regolamento Interno, nonché a collaborare nelle verifiche periodiche e alle eventuali revisioni.
- Ha il dovere di compartecipare 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, pena l'allontanamento temporaneo o definitivo dal programma riabilitativo.
- Ha il dovere di informare e concordare con gli operatori ogni eventuale allontanamento e frequentazione al di fuori delle strutture.
- Ha il dovere a sottoporsi a perquisizione da parte del personale della struttura, qualora se ne renda necessario.

Per i 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 riabilitativo. Sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.
- Hanno il dovere di partecipare fattivamente al processo di cambiamento del proprio congiunto, garantendo l'osservazione vigile e responsabile del suo comportamento sia nell'ambito della struttura (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 Comunità San Maurizio, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che la Comunità si impegna a rispettare:

Eguaglianza: 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'eguaglianza 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 delle persone rispetto al trattamento dei dati personali in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (D.Lgs. 196/2003) garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura.

Efficienza ed Efficacia: l'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.



9. I meccanismi di tutela

La Gestione del Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente

, la sicurezza dei pazienti in tutte le fasi del percorso terapeutico.

A tal scopo la Comunità San Maurizio ha elaborato procedure atte a prevenire i potenziali incidenti, monitora e analizza gli eventi avversi e sottopone ad audit clinici le cartelle cliniche al fine di valutarne la completezza.

Raccolta dati e privacy (D.Lgs. 196/2003)

La Comunità San Maurizio adotta un sistema di gestione per la privacy conforme al D.Lgs. 196/2003. Le regole per garantire il corretto trattamento dei dati sono formalizzate nel DPS (Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati).

Gestione della sicurezza (D.Lgs. 81/2008)

Per quanto attiene alla sicurezza sul posto di lavoro, si è provveduto al controllo ed alla messa a norma di tutti gli impianti, alla nomina di un Responsabile della Sicurezza, alla formazione specifica richiesta ed alla rilevazione e stesura di una valutazione dei rischi e di un documento della sicurezza che contiene le procedure di reazione ai vari scenari di emergenza.

La procedura per il reclamo

La Comunità San Maurizio 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 presentano la possibilità di immediata soluzione.

Per eventuali reclami e/o segnalazioni ci si può rivolgere c/o la sede, oppure scrivere una mail o indirizzare una lettera all'attenzione del Presidente oppure del Responsabile di struttura. I numeri e gli indirizzi sono presenti all'interno della presente carta.



10. Standard di qualità dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra la Comunità San Maurizio e gli Utenti. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare la Comunità:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informatori della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità rappresentano il risultato degli investimenti fatti negli anni dalla Comunità per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli Utenti.

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente.

In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.

CARATTERISTICHE DI QUALITÀ	Referente	INDICATORE	STANDARD	Strumento di verifica	Tempo di verifica
Sostegno e crescita della motivazione a proseguire il percorso	Psicologo	n° utenti presenti dopo 30 giorni / n° utenti inseriti	>80%	Progetto terapeutico	Annuale
Efficacia del trattamento	Psicologo	n° utenti che terminano positivamente il percorso / n° utenti inseriti	>40%	Scheda valutazione progetto terapeutico	Annuale
Valutazione diagnostica	Psicologo	n° utenti con una valutazione diagnostica / n° utenti inseriti	>70%	Scheda raccolta dati CSM/SER03	Annuale

