

Centro di Solidarietà Associazione “Gruppo di Solidarietà” - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS	
			DATA	REV
			13/04/2021	B

REV.	DATA DI ENTRATA IN VIGORE	Descrizione delle Revisioni	REDATTO (Resp. Relaz. esterne)	APPROVATO (Presidenza)
A	19/01/2021	Prima nuova emissione		
B	13/04/2021	4.2 Progetto Uomo 5.5, 5.6 Inserimento in lista d'attesa		

Centro di Solidarietà Associazione "Gruppo di Solidarietà" - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			REV
			13/04/2021
			B

1. RIFERIMENTI

I riferimenti del presente documento sono:

- DPCM 19/05/1995: Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"
- Linee-guida n. 2/95: Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale

2. SCOPO

Il presente documento costituisce la Carta dei servizi del Centro di Solidarietà "Associazione Gruppo Solidarietà" Onlus di Pescara (da ora denominato Ceis). E' uno strumento al servizio del cliente/utente, per informare sulle prestazioni erogate dal Centro di Solidarietà.

La Carta ha lo scopo di:

- informare sui vari servizi offerti e far conoscere le modalità di erogazione e di accesso agli stessi perché siano fruibili da chi ne ha bisogno;
- 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.

La Carta 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.

3. APPLICABILITA'

La procedura si applica in tutte le strutture del Ceis.

La Carta dei servizi è distribuita in forma cartacea presso le segreterie e/o i punti di ingresso delle singole strutture ed è a disposizione in formato elettronico sul sito internet (<http://www.ceispe.it>) del Centro di Solidarietà.

4. DEFINIZIONI

4.1 VISION E MISSION

La nostra *Vision* è quella di un mondo in cui le persone che fanno più fatica a vivere sono aiutate ad usare le opportunità e le possibilità di poter esercitare le proprie responsabilità. Un mondo dove nessuno debba restare solo nella propria sofferenza.

La *Mission* del Centro di Solidarietà di Pescara - costituitosi nel gennaio del 1981 come associazione di volontariato senza scopo di lucro - è quella di essere "*un'associazione al servizio della città*", soprattutto dei più deboli, che opera nell'area del disagio giovanile, partendo dalla diffusione del movimento di opinione che nasce dal "Progetto Uomo", come proposta e possibilità per chi vuole intraprendere un cammino di crescita umana.

Il Centro si pone al servizio della persona e della sua famiglia, inserita nel contesto sociale, attivando percorsi preventivi, educativi e riabilitativi, anche in collaborazione con le Agenzie e le Istituzioni presenti sul territorio. Sin dalla sua costituzione ha prestato attenzione ai bisogni emergenti nella realtà sociale, diversificando e ampliando i servizi offerti al territorio e curando parallelamente la formazione e l'aggiornamento professionale dei propri operatori.

Attualmente il CEIS di Pescara svolge attività socio-assistenziale nel campo della prevenzione e cura del disagio giovanile e adulto e del recupero dalle dipendenze farmacologiche e dalle nuove

Centro di Solidarietà Associazione “Gruppo di Solidarietà” - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			13/04/2021
			REV
			B

dipendenze anche non farmacologiche nonché interventi integrati a tutela e cura dei minori vittime di maltrattamento, abuso e grave trascuratezza e loro famiglie.

Il Ceis non si colloca nell'ambito di partiti politici ed esclude ogni proselitismo confessionale.

Il programma di interventi nel sociale, la centralità della persona, la cultura del servizio nello spirito del volontariato, la professionalità degli operatori sono i cardini intorno a cui ruotano e si sviluppano i servizi dell'Associazione.

Servizio e Condivisione sono le idee-guida che definiscono la nostra proposta, tanto più efficace quanto più riesce a modificare il territorio, superando l'indifferenza e l'egoismo e favorendo una mentalità di partecipazione e di corresponsabilità. La solidarietà diventa lo stimolo alla partecipazione nella convinzione che l'essere umano è capace di ricostruire insieme agli altri la sua vita.

Ricostruendo la storia del Ceis, si riportano alcune tappe importanti:

- riconoscimento da parte della Regione Abruzzo come Ente Ausiliario, con l'istituzione dell'Albo Regionale degli Enti Ausiliari, L.R. 2.4.85, n. 23;
- iscrizione all'Albo Regionale degli Enti Ausiliari, di cui alla L.R. 2.4.85, n. 23, con DGR 27.2.86, n. 987, riconfermata con DGR 6.10.99, n. 481;
- individuazione da parte del Ministero di Grazia e Giustizia tra le comunità terapeutiche per l'affidamento di imputati tossicodipendenti con decreto 25.2.90;
- riconoscimento della personalità giuridica con decreto PGR 3.11.92, n. 1083;
- iscrizione al Registro regionale delle organizzazioni di volontariato, DPGR 20.2.98, n. 59.

Il Ceis è inoltre:

- membro effettivo della Federazione Italiana Comunità Terapeutiche (FICT) dal 1988;
- socio fondatore del Coordinamento Enti Ausiliari Regione Abruzzo (CEARA) dall'11.6.96;
- socio del Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia (CISMAI);
- socio della Federazione italiana degli Operatori dei Dipartimenti e dei Servizi delle Dipendenze (FeDerSerD).

Il Ceis si avvale di dipendenti diretti e della collaborazione di persone che prestano il proprio servizio come volontari. Il Centro è infatti riferimento per quanti desiderano svolgere un servizio di volontariato nel settore del recupero e della prevenzione primaria e secondaria, con particolare attenzione alle situazioni di disagio giovanile, e nel settore della cura dei minori.

4.2 PROGETTO UOMO

Il “Progetto Uomo” è una filosofia di intervento dalla quale è scaturito un programma terapeutico-riabilitativo ed educativo. Tale filosofia pone l'uomo al centro, è una esperienza che favorisce la conoscenza di sé, la possibilità di condivisione e confronto con gli altri, l'educazione all'autonomia dell'individuo, lo sviluppo delle energie vitali rimaste inesprese che rappresentano la tendenza attualizzante dell'individuo e la possibilità di una ricerca di significato dell'esistenza.

Il modello integrato “Progetto Uomo” è un impianto teorico che fa riferimento a varie scuole di psicologia umanistica e filosofico-pedagogiche dalle quali scaturiscono le linee di interpretazione del comportamento umano e le conseguenti linee operative in relazione agli ambiti di intervento.

La scelta di utilizzare il modello integrato nasce dall'esigenza di mediazione ed apertura a modelli teorici di indirizzo umanistico. Tali modelli sono:

- a) approccio cognitivo-comportamentale
- b) la psicoterapia rogersiana
- c) l'analisi transazionale di Eric Berne
- d) la logoterapia di Victor Frankl

Centro di Solidarietà Associazione “Gruppo di Solidarietà” - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			13/04/2021
			REV
			B

e) la terapia sistemico-relazionale.

Tale modello integrato implica lo sviluppo di tutte le strutture di un individuo fino alla realizzazione integrale di queste, e nello stesso tempo l'affermazione di tutte le possibilità di connessione attiva delle stesse con la realtà.

A partire quindi dal modello integrato e dal suo impianto teorico, le linee di interpretazione del comportamento umano e le conseguenti linee operative fanno riferimento ai seguenti ambiti:

- a) area comportamentale
- b) area affettivo/relazionale
- c) area sociale
- d) area dei “significati”.

Di conseguenza le linee operative attuano azioni finalizzate a dare garanzia di stabilità e coerenza al modello proposto al fine della produzione di servizi nei quali si tiene conto delle caratteristiche dell'utenza, del contesto di riferimento e degli strumenti e delle risorse a disposizione. Questo richiede Progetti Riabilitativi Individuali (PRI) finalizzati al raggiungimento di obiettivi misurabili nel tempo, il cui raggiungimento è verificabile a conclusione del progetto stesso.

Il modello integrato “Progetto Uomo” è applicabile in ambiti di intervento quali: Prevenzione Primaria e Secondaria, percorsi educativi e riabilitativi, percorsi ambulatoriali.

4.3 RAPPORTI CON L'ESTERNO

4.3.1 RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il Ceis cura in modo particolare i rapporti con il territorio attraverso iniziative di vario genere (Gruppi Aperti, Gruppi d'incontro con categorie professionali omogenee, giornate dedicate a temi specifici, convegni, giornate studio, etc.). Tutte le iniziative sono orientate a sensibilizzare le realtà territoriali al tema del disagio ed alla promozione del benessere.

Il Ceis collabora, oltre che con persone fisiche esterne all'organizzazione (volontari, fornitori, donatori, consulenti, professionisti), altresì con persone giuridiche identificate in istituzioni pubbliche e organizzazioni private.

4.3.2 RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

Il rapporto con le Istituzioni Pubbliche è teso a realizzare una vera sussidiarietà orizzontale attiva; il nostro costante impegno è di rendere sempre più significativi i legami di reciprocità ed interazione con gli attori istituzionali e sociali al fine di programmare insieme piani di sviluppo locale.

Per questo offriamo un servizio competente e attivo, non solo erogando prestazioni, ma anche cercando di instaurare relazioni significative, con l'obiettivo di favorire la crescita di un sistema in cui i servizi sono orientati alla produzione della qualità sociale, individuale e collettiva.

Nell'intraprendere le iniziative volte ad incontrare i rappresentanti dei vari servizi della Pubblica Amministrazione (Regione/Provincia/Comune/AUSL) sempre siamo spinti dalla convinzione che “insieme possiamo fare meglio”.

E' sempre più importante incrementare il lavoro di rete perché, pur nell'autonomia di ciascuno, si sviluppi un'azione di cooperazione che confermi i valori della reciprocità e solidarietà a cui noi ispiriamo tutto il nostro servizio.

Oltre ai clienti istituzionali (Comuni che affidano al Ceis prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale a valenza sociale e socio sanitaria, Asl con cui intercorrono affidamenti di prestazioni sanitarie) per i quali i rapporti sono regolamentati da atti di convenzioni e contratti, altri soggetti pubblici o erogatori di prestazioni di pubblico interesse con cui si collabora sono:

- unità ospedaliere locali, altre unità sanitarie del Servizio Sanitario Nazionale, medici e pediatri di assistenza primaria con i quali intercorrono rapporti e atti amministrativi del tutto uguali a

Centro di Solidarietà Associazione “Gruppo di Solidarietà” - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			REV
			13/04/2021
			B

quelli previsti per la pubblica cittadinanza per la fruizione di prestazioni sanitarie (dichiarazione di scelta del medico/pediatra, prescrizioni mediche, ecc.);

- uffici specifici appartenenti ad aziende pubbliche diversi da quelli direttamente coinvolti nell'atto contrattuale/di convenzione, i quali intervengono nella segnalazione, invio e consulenza su casi per interventi sanitari (per esempio UOC Neuropsichiatria infantile, Servizi sociali dei Comuni di residenza degli utenti). I rapporti con tali uffici pubblici non sono di norma disciplinati da atti regolamentatori formali;
- altri uffici appartenenti a soggetti pubblici diversi che intervengono in riferimento agli adempimenti contrattuali cogenti in capo al Ceis o per aspetti specifici legati agli utenti, pur non erogando, tali uffici, prestazioni sanitarie (per esempio Nucleo operativo di Controllo della Regione Abruzzo, gli uffici U.E.P.E. del Ministero della Giustizia, altri organi ispettivi). Di norma i rapporti con tali soggetti non sono regolati da protocolli, ma accompagnati da atti specifici formali che hanno luogo per le specifiche occasioni di interazione (lettere di affidamento e convenzioni per singoli utenti, verbali di visite ispettive).

Oltre ai soggetti pubblici, il Ceis collabora anche con soggetti privati, per lo più per l'erogazione, da parte di tali soggetti, di prestazioni non sanitarie a carattere di volontariato. I rapporti con tali enti (tra i quali Banco Alimentare, Agesci, Scuola di Volo Polizia di Stato, Associazione di Clownterapia, ecc.) sono regolamentati in ottemperanza agli obblighi scaturenti dalla legge 266/91 (per le Organizzazioni di Volontariato) e occasionalmente da atti formali di collaborazione prolungata.

4.4 I SERVIZI

Due sono le idee guida che definiscono tutti i nostri servizi: il volontariato e la condivisione.

Il servizio è motivato da ragioni profonde di solidarietà e di umanità. E' concreto, cioè adeguato alla persona, al luogo, al tempo, nella ricerca degli strumenti più adatti. Condividere vuol dire non sentirsi maestri o salvatori, ma ricostruire se stessi insieme con gli altri.

Altro elemento qualificante è l'essere in sintonia: ciò non significa pensare tutti nello stesso modo, quanto piuttosto avere davanti, con chiarezza, i medesimi obiettivi; perseguirli non sarà una competizione, ma l'occasione perché si possa operare nella condivisione.

Nei servizi proposti ogni intervento è sempre ispirato da una profonda attenzione al prendersi cura della persona, ai suoi reali bisogni per proporre un intervento il più personalizzato possibile.

Affinché ogni servizio risulti essere realmente un "servizio per l'uomo", considerando che il fenomeno del disagio è sottoposto a continuo mutamento, si impone una costante analisi dello stesso unita ad una necessaria riflessione teorica nella fase progettuale relativa ad ogni ambito operativo.

Ciò comporta che tutti i nostri servizi evidenzino la caratteristica della flessibilità.

5. **STRUTTURE DEL CENTRO**

Il Ceis ha la sua sede legale a Pescara, in Viale Vittoria Colonna 8.

Sito web <http://www.ceispe.it>

e-mail info@ceispe.it

pec ceis.pe@pec.it

Tel. 085 4151199 - fax 085 4174523

Il Ceis mette a disposizione strumenti di comunicazione quali:

- linee telefoniche e telematiche;
- il servizio di "Ascolto ed Orientamento";
- la pubblicazione della rivista trimestrale "Il Faro";
- sito web istituzionale e pagina facebook;
- iniziative inserite nel territorio.

Centro di Solidarietà Associazione "Gruppo di Solidarietà" - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			REV
			13/04/2021
			B

5.1 STRUTTURA AZIENDALE

Sono organi del Ceis:

- Assemblea dei soci
- Consiglio di amministrazione
- Comitato di gestione
- Organo di controllo monocratico

Le sezioni operative si riconducono ad una gestione unica che si riconosce nella Presidenza dell'Associazione Gruppo Solidarietà.

Ogni unità operativa è gestita singolarmente da un'équipe multidisciplinare, composta dalle figure professionali in possesso dei necessari titoli accademici (psicoterapeuti, psicologi, assistenti sociali, educatori, operatori di comunità, sociologi, ludotecari) richieste dalla normativa vigente, ed è coordinata da un responsabile della struttura.

5.2 PRESIDENZA

E' costituita dal Presidente e dal Vice Presidente.

Le responsabilità della Presidenza comprendono:

- la definizione delle politiche e degli obiettivi e la guida dell'organizzazione;
- l'impostazione della struttura dell'organizzazione e la messa a disposizione delle risorse;
- mantenimento delle prestazioni attuali;
- ottenimento di miglioramento continuativo.

I contatti con l'esterno avvengono tramite la segreteria della Presidenza che mantiene tutti i contatti telefonici e gestisce l'organizzazione degli appuntamenti.

La sede è in V.le Vittoria Colonna 8, Pescara, tel. Segreteria 085 4151199

5.3 IL GRUPPO DI FORMAZIONE E SUPERVISIONE

Il Gruppo di Formazione e Supervisione è costituito da psicologi/psicoterapeuti e da operatori con esperienza e competenza comprovate. Tutti possiedono una professionalità scaturita dalla sintesi tra attitudini personali, specifica e approfondita conoscenza teorica ed esperienza derivante da un lungo tirocinio pratico nelle varie strutture operative. Ha il compito di definire l'impianto teorico del modello integrato "Progetto Uomo" e curare tutta la progettazione.

La sede è in V.le Vittoria Colonna 8, Pescara, tel. 085 4151199

5.4 PREVENZIONE PRIMARIA

5.4.1 PREVENZIONE SUL TERRITORIO

Il Ceis ha tra i suoi obiettivi quello di promuovere sul territorio attività di prevenzione e di promozione della vita e del benessere, per cui progetta e realizza iniziative che coinvolgono scuole, associazioni culturali, religiose, sportive e di volontariato, nonché gruppi giovanili informali. Vengono realizzati interventi di sensibilizzazione, informativi, formativi per giovani e adulti (genitori, personale educativo, ecc.).

In particolare, si effettuano nelle Scuole primarie e secondarie seminari e percorsi di prevenzione per alunni, docenti e genitori. Le tematiche proposte sono incentrate sui valori della vita, sui comportamenti "sani", sugli stili educativi, sulle emozioni, sull'affettività. Il metodo di conduzione degli incontri è impostato in modo da stimolare sempre l'interazione e la partecipazione attiva degli iscritti.

Centro di Solidarietà Associazione "Gruppo di Solidarietà" - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			REV
			13/04/2021
			B

La sede è in V.le Vittoria Colonna 8, Pescara
tel. 085 4151199 - fax 085 4174523 - e-mail info@ceispe.it
5.4.2 CENTRO STUDI

Servizi offerti

- documentazione e ricerca finalizzate alla produzione di studi, ricerche ed elaborazione dati, che possono essere utilizzati anche da utenti esterni all'Associazione;
- biblioteca specializzata nelle problematiche delle dipendenze, alcolismo, AIDS, minori, famiglia, prevenzione, sanità, volontariato e terzo settore (con servizio di prestito libri per il personale interno e con servizio di fotocopie per esterni);
- collaborazione con numerose università per la formazione dei tirocinanti e con varie scuole di specializzazione di psicologia.

Orario: si riceve su appuntamento

Accesso al servizio:

I laureandi e/o i tirocinanti per accedere ed usufruire del servizio Biblioteca devono:

- effettuare un colloquio di presentazione con il direttore previo appuntamento telefonico,
 - portare richiesta scritta del docente della materia oggetto di tesi intestata al direttore del Centro Studi,
- Coloro che vogliono usufruire, per interesse personale, della biblioteca possono accedervi previa richiesta via mail o via telefono.

La sede è in V.le Vittoria Colonna 6, Pescara
tel. 085 4151199 - fax 085 4174523 - e-mail centrostudi@ceispe.it

5.4.3 LUDOTECA COMUNALE "THOMAS DEZI"

Servizio offerto

La ludoteca, sita nel quartiere Rancitelli di Pescara, è un servizio educativo, aggregativo e sociale centrato sul gioco, finalizzato a favorire l'incontro tra bambini di età, capacità e condizioni sociali differenti. E' rivolto a bambini di età compresa tra i 6 e i 10 anni. La frequenza al servizio è gratuita.

Obiettivi:

- restituire ai bambini il piacere del gioco
- stimolare la creatività
- favorire la socializzazione e l'integrazione
- recuperare i giochi del passato
- sostenere i bambini che vivono in un quartiere a rischio
- creare uno spazio di prevenzione per contrastare situazioni di disagio infantile
- offrire una risorsa alle agenzie educative del territorio.

Orario: dal lunedì al venerdì, h. 15.30-18.00 (orario invernale); h. 16.30-19.00 (orario estivo)

Accesso al servizio:

L'inserimento del minore nel servizio di ludoteca avviene previo colloquio dei genitori con il responsabile del servizio e la compilazione da parte degli stessi di una scheda di iscrizione. L'appuntamento per il colloquio può essere preso recandosi direttamente in struttura negli orari di apertura o via telefono.

La sede è in via Lago di Capestrano, Pescara tel. 085 4308400

5.5 PREVENZIONE SECONDARIA

COMUNITA' SEMIRESIDENZIALE 'COLONNA'

V.le Vittoria Colonna 8, Pescara

tel. 085 4151199 - mobile 349 8655565 - fax 085 4174523 - e-mail colonnasemiresid@ceispe.it

Sede: la Comunità si trova in una zona centrale della città, facilmente raggiungibile con i mezzi

Centro di Solidarietà Associazione "Gruppo di Solidarietà" - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			REV
			13/04/2021
			B

pubblici, al primo piano di uno stabile separato dal resto dell'immobile e raggiungibile da un ascensore esclusivo. Oltre a quanto stabilito dalla normativa vigente, la struttura offre agli ospiti una linea telefonica mobile dedicata, la connessione wifi, una temperatura confortevole costante grazie all'impianto di aria condizionata, un menù giornaliero con almeno due piatti a pasto e disponibilità di menù per intolleranze/allergie, la possibilità di utilizzare il vicino campo sportivo parrocchiale.

Servizio offerto

Attività di prevenzione secondaria attraverso un programma terapeutico educativo realizzato in una struttura intermedia semiresidenziale che prende in esame il disagio giovanile legato a fattori psicologici, sociali, evolutivi e relazionali ed è rivolto ad adolescenti che presentano comportamenti antisociali nei diversi ambiti: interpersonale, familiare scolastico ed amicale.

Le famiglie degli utenti vengono coinvolte in un lavoro strutturato che le sostiene e orienta durante il percorso dei figli.

Tempo medio di permanenza: 12/18 mesi

Obiettivi per i ragazzi

- dismissione comportamenti aggressivi
- rielaborazione e superamento del conflitto familiare ed esistenziale
- favorire la socializzazione nei vari ambiti di vita
- elaborazione del conflitto adolescenziale tra autonomia e dipendenza
- sviluppo di capacità progettuale
- assunzione di responsabilità ed autonomia personale
- conoscenza di sé

Obiettivi per le famiglie:

- sostegno alla famiglia
- recupero delle competenze genitoriali
- acquisizione di modalità comunicative adeguate
- consapevolezza delle dinamiche familiari

Capienza: 20 utenti, di età compresa tra 15 e 22 anni

Orario: struttura semiresidenziale aperta dal lunedì al venerdì, dalle h. 9.00 alle h. 17.00

Accesso al servizio:

Il primo approccio dell'utente con la struttura può consistere in:

- telefonata personale o di suo familiare;
- presentazione dell'utente o di suo familiare presso le strutture;
- invio da Enti Pubblici di riferimento, quali strutture scolastiche, sanitarie e autorità giudiziaria;
- invio dai Centri di Ascolto.

L'utente e/o i suoi familiari vengono generalmente accolti dal direttore della struttura.

In questo primo contatto si valuta la richiesta di aiuto. In seguito vengono svolti alcuni colloqui e Questa fase si conclude con la stipula del contratto terapeutico che prevede una collaborazione della famiglia con la struttura al fine di garantire la protezione dell'utente.

I primi colloqui e la stipula del contratto terapeutico si concludono con l'inserimento dell'utente in struttura. Contemporaneamente al percorso dell'utente, anche la famiglia è chiamata ad un cammino di crescita finalizzato a ristabilire nel tempo un nuovo rapporto familiare. A questo fine i genitori sono inseriti in gruppi di auto-aiuto. Nel corso del programma riabilitativo dell'utente, sono organizzati incontri unifamiliari per condividere e verificare l'evoluzione dell'iter terapeutico e lavorare sulle dinamiche familiari.

Inserimento in Lista di Attesa:

In seguito al primo colloquio, l'utente viene inviato al Ser.D. di competenza per la valutazione dell'ingresso o meno in regime accreditato in convenzione con la Asl. L'eventuale inserimento in lista di attesa avviene alla data del primo colloquio e si mantiene per tutto il tempo della valutazione del Ser.D.

Centro di Solidarietà Associazione “Gruppo di Solidarietà” - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			REV
			13/04/2021
			B

Il Direttore del servizio, nel rispetto delle linee di riferimento, applica i criteri valutativi per l'inserimento dell'utente nella lista di attesa, che sono essenzialmente cronologici, ma possono tener conto della situazione clinica, della situazione giudiziaria e di altre situazioni di urgenza che devono comunque essere documentate dalle autorità/enti preposti.

Qualora l'utente rinunciasse per motivi personali alla proposta di ingresso, egli viene depennato dalla lista d'attesa; l'utente rinunciario può essere reinserito nella lista d'attesa, qualora ne facesse di nuovo richiesta.

5.6 PROGRAMMA TERAPEUTICO RIABILITATIVO

Gli obiettivi generali del programma terapeutico di recupero sono:

- recuperare l'individuo dallo stato di dipendenza;
- creare le condizioni per il conseguimento ed il mantenimento della qualità della vita dell'individuo;
- favorire il cambiamento nelle aree valoriali, ossia creativa, lavorativa, sociale ed etica, dell'individuo.

Il programma si articola in tre moduli distinti (Casa di disassuefazione Le Ali, Comunità di Prima Accoglienza Residenziale e Comunità Terapeutica), anche se la frequenza di un modulo precedente non è necessariamente propedeutica all'inserimento nel modulo successivo.

Nel percorso terapeutico dell'utente, la famiglia, secondo il nostro modello di intervento, è ritenuta “coterapeuta”, al fine di ristabilire nel tempo nuove modalità relazionali. Di conseguenza anche la famiglia è chiamata ad utilizzare gli strumenti terapeutici propri del modello integrato “Progetto Uomo”.

Accesso al servizio:

Il primo approccio dell'utente con la struttura può consistere in:

- telefonata personale o di suo familiare;
- presentazione dell'utente o di suo familiare presso le strutture;
- invio da Enti Pubblici di riferimento, quali strutture sanitarie e autorità giudiziaria;
- invio dai Centri di Ascolto.

Gli utenti e/o i loro familiari vengono generalmente accolti dal direttore, previo appuntamento. In questo primo contatto si valuta la richiesta di aiuto. Si invia al Ser.D. competente per territorio per le opportune valutazioni. In seguito vengono svolti alcuni colloqui e ci si può avvalere dello strumento del gruppo di auto aiuto. Questa fase, detta di Inquadramento, si conclude con l'invio alla struttura rispondente alle necessità emerse, dove, al suo ingresso, l'utente stipula il contratto terapeutico che prevede anche la collaborazione della famiglia.

L'ingresso è comunque subordinato all'autorizzazione del Servizio per le Dipendenze di competenza territoriale del richiedente che intende intraprendere il percorso e all'accettazione dei regolamenti in vigore presso la sede operativa.

A scopo preventivo e per assicurare interventi adeguati per portatori di particolari patologie, l'utente viene informato circa i necessari adempimenti, l'elenco dei documenti ed esami richiesti prima dell'ingresso in Comunità residenziale.

Inserimento in Lista di Attesa:

In seguito al primo colloquio, l'utente viene inserito nella lista di attesa e contestualmente viene inviato al Ser.D. di competenza per la valutazione dell'ingresso o meno in regime accreditato in convenzione con la Asl.

Il Direttore del servizio, nel rispetto delle linee di riferimento, applica i criteri valutativi per l'inserimento dell'utente nella lista di attesa. Tali criteri sono essenzialmente cronologici, ma possono tener conto della situazione clinica, della situazione giudiziaria ed altre situazioni di urgenza che devono comunque essere documentate dalle autorità/enti preposti.

Centro di Solidarietà Associazione “Gruppo di Solidarietà” - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			REV
			13/04/2021
			B

Qualora l'utente rinunciasse per motivi personali alla proposta di ingresso, egli viene depennato dalla lista d'attesa; l'utente rinunciario può essere reinserito nella lista d'attesa, qualora ne faccia di nuovo richiesta.

COMUNITA' DI PRIMA ACCOGLIENZA RESIDENZIALE CASA DI DISASSUEFAZIONE "LE ALI"
C.da Farona, Piazza San Felice 8, Sant'Egidio alla Vibrata (Te)
tel./fax 0861 843015 – e-mail casaleali@ceispe.it

Sede: la Comunità si trova in una zona centrale del paese, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, in un immobile singolo. Oltre a quanto stabilito dalla normativa vigente, la struttura offre agli ospiti una linea telefonica mobile dedicata, la connessione wifi, un frigorifero ad uso esclusivo dell'utenza, un menù giornaliero con almeno due piatti a pasto e disponibilità di menù per intolleranze/allergie, locale lavanderia, spazio con attrezzature per attività sportiva, servizio navetta.

Servizio offerto:

servizio residenziale per persone in trattamento con metadone e/o terapie sostitutive e persone che necessitano di un contesto adeguato e protetto per un intervento motivazionale all'inserimento riabilitativo. Viene svolto un lavoro di inquadramento clinico e psicodiagnostico.

Tempo medio di permanenza: 3 mesi

Obiettivi:

- superare l'astinenza da sostanze psicotrope favorendo la disintossicazione in un contesto residenziale protetto;
- maturare una motivazione ad un percorso terapeutico-riabilitativo personalizzato;
- sostenere e orientare la famiglia.

Capienza: massimo 8 utenti

Orario: struttura residenziale h. 24

COMUNITA' DI PRIMA ACCOGLIENZA RESIDENZIALE 'COLONNA'

V.le Vittoria Colonna 8, Pescara

tel. 085 4151199 - mobile 349 5726224 - fax 085 4174523 - e-mail colonnaresid@ceispe.it

Sede: la Comunità si trova in una zona centrale della città, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, al primo piano di uno stabile separato dal resto dell'immobile e raggiungibile da un ascensore esclusivo. Oltre a quanto stabilito dalla normativa vigente, la struttura offre agli ospiti una linea telefonica mobile dedicata, la connessione wifi, una temperatura confortevole costante grazie all'impianto di aria condizionata, un frigorifero ad uso esclusivo dell'utenza, un menù giornaliero con almeno due piatti a pasto e disponibilità di menù per intolleranze/allergie, biblioteca, locale lavanderia, disponibilità del servizio navetta per accompagnamento degli ospiti, la possibilità di utilizzare il vicino campo sportivo parrocchiale.

Servizio offerto:

servizio residenziale per persone con problemi di dipendenza da sostanze psicotrope. Viene svolto un lavoro di Inquadramento psicodiagnostico attuato con strumenti terapeutici ed educativi adeguati.

Tempo medio di permanenza: 3 mesi

Obiettivi:

- accogliere la richiesta di aiuto;
- far acquisire consapevolezza che l'uso di droga è la risposta ad un disagio personale;
- elaborare un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

Capienza: massimo 14 utenti

Orario: struttura residenziale h. 24

Centro di Solidarietà Associazione "Gruppo di Solidarietà" - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			13/04/2021
			REV
			B

COMUNITA' TERAPEUTICA "IL FARO"

Via Lombardia snc, C.da Gallo, Collecervino (PE)

Tel. 085 9153000 - mobile 3483972537 - e-mail ctlfaro@ceispe.it

Sede: la Comunità si trova in una zona del paese raggiungibile con i mezzi pubblici, in un immobile singolo, a tre piani, collegati da ascensore. Oltre a quanto stabilito dalla normativa vigente, la struttura offre agli ospiti una linea telefonica mobile dedicata, la connessione wifi, un frigorifero ad uso esclusivo dell'utenza, un menù giornaliero con almeno due piatti a pasto e disponibilità di menù per intolleranze/allergie, servizi igienici in camera, locale lavanderia, disponibilità del servizio navetta per accompagnamento degli ospiti, spazi verdi esterni, la possibilità di utilizzare il campo sportivo comunale.

Servizio offerto:

servizio residenziale per persone con problemi di dipendenza da sostanze psicotrope, che hanno già svolto una prima fase del proprio processo di recupero. Ci sono dei casi in cui un utente può venir inserito direttamente in CT, su valutazione di idoneità da parte dei Responsabili e dell'Ente inviante. In questa fase l'utente è chiamato ad un impegno nel lavoro personale, non solo di tipo comportamentale, attraverso adeguati strumenti educativi e terapeutici adeguati (colloqui individuali, gruppi tematici, gruppi d'auto-aiuto, incontri familiari, seminari terapeutici e culturali), in un ambiente protetto.

Tempo massimo di permanenza: 18 mesi

Obiettivi:

- elaborare la storia personale ed i relativi vissuti;
- ridefinire, in base all'acquisita conoscenza di sé, la propria identità;
- avviare e poi consolidare un lavoro di reinserimento sociale;
- sperimentare nella realtà a partire dall'autonomia acquisita e dalla certezza che ogni azione o scelta ha un significato ed uno scopo per la propria vita;
- concludere il proprio percorso terapeutico-riabilitativo.

Capienza: massimo 20 utenti

Orario: struttura residenziale h. 24

5.7 "LIBERO DA..."

V.le V. Colonna n. 8, Pescara tel. 085 4151199 - e-mail info@ceispe.it

Servizio offerto:

servizio ambulatoriale che offre un percorso differenziato ad assuntori di cocaina che si sviluppa attraverso colloqui motivazionali, psicoterapia individuale, terapia di coppia, terapia multicoppiale.

Obiettivi:

- dismissioni dall'uso di cocaina
- comprensione delle cause del problema
- incremento della conoscenza del proprio sé
- raggiungimento di una nuova percezione di sé e della realtà
- assunzione di comportamenti più adeguati alle situazioni

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00. Si riceve su appuntamento

Accesso al servizio:

Il primo approccio dell'utente con la struttura può avvenire:

- telefonicamente;
- invio da Enti Pubblici di riferimento, quali strutture sanitarie e autorità giudiziaria;
- invio dai Centri di Ascolto;
- presentazione dell'utente direttamente al Centro.

5.8 "GAME OVER"

Centro di Solidarietà Associazione "Gruppo di Solidarietà" - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			REV
			13/04/2021
			B

V.le V. Colonna n. 8, Pescara tel. 085 4151199 - e-mail info@ceispe.it

Servizio offerto: Game Over, servizio ambulatoriale, offre una risposta concreta ed efficace nel territorio alla diffusione del gioco d'azzardo patologico (G.A.P.) e di tutte le "new addiction" (nuove dipendenze comportamentali).

L'approccio clinico-terapeutico è di tipo cognitivo-comportamentale e si inserisce all'interno del modello integrato "Progetto Uomo". L'intervento proposto è rivolto ai giocatori e ai loro familiari, attraverso colloqui individuali, colloqui di coppia, colloqui familiari, gruppi.

Game Over promuove, inoltre, interventi di sensibilizzazione, prevenzione e informazione nelle scuole, nelle carceri, nelle parrocchie, ecc. Sostiene ricerche ed interventi in collaborazione con Comuni, Province ed Università del territorio.

Obiettivi:

- smettere di giocare;
- spostare il problema dal gioco al disagio dell'individuo;
- maturare una motivazione personale al cambiamento del comportamento deviante.

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00. Si riceve su appuntamento

Accesso al servizio:

Il primo approccio dell'utente con la struttura può avvenire:

- telefonicamente;
- invio da Enti Pubblici di riferimento, quali strutture sanitarie e autorità giudiziaria;
- invio dai Centri di Ascolto;
- presentazione dell'utente direttamente al Centro.

5.9 VOLONTARIATO E TIROCINI

V.le V. Colonna n. 8, Pescara, tel. 085 4151199 - mobile 348 3981744 - e-mail info@ceispe.it

Il Centro è riferimento per quanti desiderano svolgere un servizio di volontariato nel settore del recupero e della prevenzione primaria e secondaria, con particolare attenzione alle situazioni di disagio giovanile, e nel settore della cura dei minori, offrendo energia, capacità e tempo per le iniziative da intraprendere. Dopo un colloquio conoscitivo, prima di essere inserito nei servizi, il futuro volontario è chiamato a seguire una formazione pratica ma anche teorica, finalizzata a sviluppare o consolidare una mentalità orientata alla solidarietà e alla condivisione "vivere per gli altri non è vivere a metà, ma vivere due volte". Il Centro è sede di svolgimento del tirocinio post-lauream per l'abilitazione alla professione di psicologo, grazie alla stipula di convenzioni con numerose Università e Scuole di Psicologia.

Accesso al servizio:

Rivolgersi al responsabile del settore volontariato e tirocini per fissare un colloquio conoscitivo.

5.10 CENTRI DI ASCOLTO

I Centri di ascolto sono strutture autonome e indipendenti dal Centro di Solidarietà, nate per iniziativa di volontari che, frequentando per motivi personali il Ceis di Pescara, hanno sperimentato la valenza educativa del programma "Progetto Uomo".

I Centri di ascolto costituiscono un punto di riferimento sul territorio dove vengono accolte le richieste di aiuto per effettuare gli invii presso i servizi. I Centri di Ascolto attualmente in funzione sono:

Centro di Ascolto	Indirizzo	Contatti	Apertura
"Insieme" – Ass.ne "Amici del Progetto Uomo"	Via S. Pellico, 22 64026 Roseto (TE)	085 8930033 ass@amiciprogettouomo.it www.amiciprogettouomo.it	Lun. h.10 -12 Giov h.16 -19

Centro di Solidarietà Associazione "Gruppo di Solidarietà" - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			13/04/2021
			REV
			B

"Il Bivio" – Ass.ne "Amici del Progetto Uomo 2"	Piazza San Felice 8 64016 S. Egidio alla Vibrata (TE)	0861 843015 amiciprogettouomo@libero.it	Si riceve per appuntamento
"L'Arca"	c/o Madonna del Passo Via Don Minzoni 42 - Borgo Pineto - 67051 Avezzano (AQ)	3476933613 3282885828 arca.avezzano@gmail.com	Mercoledì h.18.00-19.00

5.11 CENTRO "IL PICCOLO PRINCIPE"

Via Rigopiano 84/3, Pescara, tel/fax 085 4414622 - email ilpiccoloprincipe@ceispe.it

Tipologia di intervento: Intervento clinico a favore dei minori e delle loro famiglie nei casi di disagio infantile, grave trascuratezza, maltrattamento fisico e abuso sessuale.

Tutti gli interventi vengono svolti in tre strutture operative interagenti:

- 1) il Centro psicodiagnostico-terapeutico "il Piccolo Principe"
- 2) Comunità Educativa "La Rosa"
- 3) Comunità Educativa "La Volpe"

Il Centro psicodiagnostico-terapeutico è una struttura clinica che attua e coordina tutte le attività clinico sanitarie del progetto pilota, svolgendo in sede attività di:

- ascolto protetto del bambino;
- valutazione delle risorse genitoriali;
- psicodiagnosi del bambino;
- terapia familiare;
- terapia infantile.

Orari del Centro Clinico: dal lunedì al venerdì, dalle 9,00 alle 17,00

Accesso al servizio:

All'interno del centro "Il Piccolo Principe" il servizio di Rilevazione ed Analisi della Domanda è deputato alla raccolta e alla prima analisi della richiesta di intervento che effettuano i servizi e le istituzioni presenti sul territorio. Le richieste arrivano dal Tribunale per i minorenni, dai servizi sociali comunali, dall'ufficio minori della questura, dalle agenzie scolastiche, servizi ausl (neuropsichiatria infantile, consultorio familiari, U.O. di pediatria) presenti sul territorio.

Il servizio effettua una prima consulenza (colloquio strutturato) con un assistente sociale e il direttore per i casi clinici, in cui si analizza la richiesta di presa in carico. Per gli eventuali inserimenti nelle comunità educative, tale servizio viene svolto dal coordinatore.

L'ascolto delle richieste ha l'obiettivo di individuare le risposte più adeguate alle problematiche emerse, valutando l'opportunità di una presa in carico diretta da parte dei vari settori del progetto (diagnosi e terapia familiare, diagnosi e terapia infantile) sia fornendo consulenze in materia di disagio minorile o situazioni di pregiudizio sui minori.

All'interno del servizio si espletano consulenze anche a privati cittadini che chiedono aiuto in materia minorile, attraverso un colloquio con uno psicologo clinico esperto in psicologia minorile e successivamente con eventuale presa in carico a livello psicoterapeutico su scelta dei richiedenti.

Le Comunità hanno sede in immobili singoli e, oltre a quanto stabilito dalla normativa vigente, offrono agli ospiti una linea telefonica mobile dedicata, la connessione wifi, un menù giornaliero con almeno due piatti a pasto e disponibilità di menù per intolleranze/allergie, disponibilità del servizio navetta per accompagnamento, spazi verdi esterni per attività sportive e ricreative.

Le Comunità possono accogliere tempestivamente, su richiesta dei servizi sociali territoriali e/o del Tribunale per Minorenni, in regime residenziale 10 bambini (fascia di età 0-8) nella Comunità Educativa "La Rosa" e 12 minori (fascia di età 9-14) nella Comunità Educativa "La Volpe". Entrambe le Comunità, inoltre, operano anche in regime semiresidenziale; ogni comunità ha una propria équipe di educatori coordinati da un direttore. Le comunità offrono:

- un contesto protetto;
- organizzazione a carattere familiare;
- mantenimento realtà abituali di riferimento del bambino (scuola, tempo libero, etc.);

Centro di Solidarietà Associazione "Gruppo di Solidarietà" - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			REV
			13/04/2021
			B

- osservazione e sostegno della relazione genitore-figlio;
- elaborazione del trauma.

6. FUNZIONI E COMPITI DEL CEIS

- Tutela, educazione e promozione della salute in tutti gli ambienti di vita.
- Accoglienza e valutazione della domanda dell'utente e/o della famiglia, dei fruitori in genere dei servizi.
- Presa in carico dell'utente.
- Valutazione ed elaborazione di piani terapeutici personalizzati e relazioni periodiche dettagliate sull'andamento del percorso riabilitativo dell'utente.
- Continuità dell'assistenza e sostegno agli utenti e alle loro famiglie.
- Rapporti con le istituzioni e con i distretti socio-sanitari.
- Collaborazione e azioni di rete con il privato sociale dell'ambito socio-assistenziale e socio-educativo e culturale del territorio.
- Formazione, supervisione e aggiornamento del personale.
- Rapporti con i Ser.D., i Tribunali, i C.S.S.A., gli Istituti Penitenziari, gli enti di formazione pubblici e privati, i Centri confederati e le Associazioni del territorio.

7. DIRITTI E DOVERI

7.1. DIRITTI DELL'UTENTE

- 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 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 dei percorsi individualizzati che si concretizzano nella stesura e la sottoscrizione di un contratto.
- Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
- Ha diritto ad ottenere dal personale che lo segue informazioni complete e comprensibili in merito al trattamento terapeutico-educativo.
- 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 informazioni sul suo stato di salute e/o di riabilitazione possano essere comunicate solo all'interessato o a persona da lui delegata, così come specificato in scheda clinica, munita di documento di riconoscimento.

7.2. DOVERI DELL'UTENTE

- L'utente è tenuto a rispettare i Programmi Educativi o Terapeutico-Riabilitativi concordati all'ingresso così come da contratto 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 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 al processo decisionale e regolamentare della struttura di appartenenza, 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

Centro di Solidarietà Associazione "Gruppo di Solidarietà" - Pescara 	CARTA DEI SERVIZI		CDS
			DATA
			13/04/2021
			REV
			B

sia fisica che verbale nelle sedi operative, pena l'esclusione e l'allontanamento dal programma.

- Ha il dovere di informare e concordare con gli educatori ogni eventuale allontanamento e frequentazione al di fuori delle strutture.
- Ha il dovere di sottoporsi a perquisizione da parte del personale del Centro, qualora se ne renda necessario.

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 dello stesso da parte del congiunto.
- 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 rieducativo e di cambiamento 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 il Centro, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che il Centro di Solidarietà si impegna a rispettare:

- **Uguaglianza:** 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.
- **Partecipazione:** l'amministrazione si impegna a promuovere la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio sia per tutelare la vigilanza sulla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dell'utenza nei confronti dei soggetti erogatori, prevedendo appositi strumenti di partecipazione e coinvolgimento. L'utente ha diritto di accedere alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate della normativa vigente e nel rispetto delle norme sulla riservatezza e il trattamento dei dati personali.
Il trattamento dei dati è gestito dal Responsabile Protezione Dati (rpd@cespe.net).
- **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. **INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Per l'efficace realizzazione del progetto la nostra organizzazione ritiene sia indispensabile una prassi valutativa del programma, sia in itinere, che al termine di esso.

Tali valutazioni si effettueranno attraverso un'appropriata rilevazione di diverse tipologie di

Centro di Solidarietà Associazione “Gruppo di Solidarietà” - Pescara 	CDS	
	DATA	REV
	13/04/2021	B

CARTA DEI SERVIZI

indicatori:

- **Indicatori di struttura**, utilizzati per misurare gli aspetti strutturali delle residenze.
- **Indicatori di appropriatezza**, utilizzati per misurare il grado di correttezza nella erogazione di un servizio, in funzione delle condizioni psico fisiche del paziente e delle indicazioni di efficacia del trattamento.
- **Indicatori di processo**, utilizzati per misurare la gestione corrente della Comunità e monitorare i principali “processi” tecnici ed organizzativi che impattano sulla qualità dei servizi erogati.
- **Indicatori di esito**, utilizzati per misurare il risultato finale dei servizi erogati, in termini di “soddisfazione dell’utente”, attraverso la distribuzione e l’elaborazione di appositi questionari od impiegando altri metodi diretti od indiretti.

I dati dell’ultimo triennio relativi agli indicatori di esito sono disponibili presso il Centro Studi.

10. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

- ♦ La Direzione del Centro di Solidarietà 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. Qualora tali comunicazioni avvengano in forma non anonima è garantita risposta scritta entro 30 gg. dalla data di ricezione delle stesse.
- ♦ Verifica gli impegni, adegua ed organizza, verificando annualmente il miglioramento della qualità dei servizi e l’attuazione degli standard.

Reclami e/o segnalazioni in forma scritta vanno intestati al Responsabile Qualità e inviati via fax o via mail (fax 085 4174523 e-mail: qualita@ceispe.it) o recapitati anche in forma anonima c/o la sede di Viale Vittoria Colonna n. 8, Pescara - tel. 085 4151199