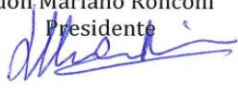




<p>Centro Vicentino di Solidarietà Ce.I.S. Onlus</p>	<p>Approvato</p> <p>don. Mariano Ronconi Presidente</p> 
<p>Carta dei servizi</p>	<p>DOC 01 Revisione 06 del 25 ottobre 2022</p>

PROGRESSIVO	DATA	MOTIVO EMISSIONE	N. PAGINE
00	3 Novembre 2009	Prima redazione	11
01	1 Dicembre 2011	Revisione e adeguamento	11
02	1 Dicembre 2014	Revisione e adeguamento	12
03	1 Dicembre 2017	Revisione e adeguamento	12
04	1 Settembre 2020	Revisione e adeguamento	13
05	1 Settembre 2021	Revisione e adeguamento	13
06	25 Ottobre 2022	Revisione e adeguamento	13

INDICE

N°	Descrizione dei capitoli	Pagina
	INDICE	2
1.	PREMESSA	3
1.1	Principi fondamentali	3
2.	FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
3.	STORIA, MISSION, PRINCIPI GUIDA E RETE DEI SERVIZI	4
3.1	Storia	4
3.2	Mission	4
3.3	Principi guida	4
3.4	Rete dei servizi	5
4.	INFORMAZIONI SUI SERVIZI ACCREDITATI FORNITI	5
4.1.	Informazioni specifiche relative alla Pronta Accoglienza Residenziale "La Rocca"	5
4.2	Informazioni specifiche relative al Servizio Residenziale di tipo B Intensivo "Casa Silvia Pegoraro"	6
4.3	Informazioni specifiche relative al Servizio Residenziale di tipo C specialistico "Casa Betania"	7
4.4.	Informazioni comuni ai diversi servizi	8
5.	FATTORI DI QUALITÀ	10
5.1	Comunicazione e trasparenza	10
5.2	Affidabilità e tempestività	11
6.	MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	11
6.1	Accesso al servizio	11
6.2	Continuità assistenziale	11
6.3	Personalizzazione e umanizzazione dei servizi	11
6.4	Sicurezza ed igiene	11
7.	MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA	12
7.1	Reclamo verbale	12
7.2	Reclamo scritto	12
7.3	Istruttoria	12
7.4	Risposta	12
8.	RIFERIMENTI ISTITUZIONALI	12
9.	RIFERIMENTI AI DOCUMENTI FONDAMENTALI DELL'ENTE	12
10.	RIFERIMENTI NORMATIVI	13

1. PREMESSA

La **Carta dei Servizi** è lo strumento fondamentale di comunicazione che regola il rapporto tra il cittadino e il Centro Vicentino di Solidarietà Ce.I.S. Onlus (sinteticamente denominata *Comunità*).

Con questa pubblicazione la Comunità vuole fornire ai singoli cittadini ed alle associazioni che li rappresentano una dettagliata informazione sulla propria struttura e le proprie attività.

La conoscenza è indispensabile per utilizzare al meglio i servizi offerti e partecipare, attraverso segnalazioni, osservazioni e proposte, alla loro gestione. Viene quindi realizzata un'operazione di trasparenza che impegna l'amministrazione ed il personale a garantire adeguati servizi alla collettività e mantenerne e migliorarne l'efficienza e l'efficacia.

La Carta dei Servizi rispecchia i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed è realizzata secondo lo schema generale di riferimento allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 e la linea guida n. 2/95 del Ministero della Sanità.

1.1. Principi Fondamentali

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti; pertanto sono uguali per tutti sia l'accesso ai servizi che le regole riguardanti i rapporti tra servizi ed utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Continuità

La Comunità agisce la regolarità del servizio nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice è continua, regolare e senza interruzioni. Nel caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Efficienza ed efficacia

L'attività della Comunità si riferisce a criteri di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. La Comunità garantisce ed organizza la formazione e l'aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, con particolare attenzione al personale la cui attività comporti il rapporto con l'utenza.

Partecipazione

La Carta dei Servizi intende dare una informazione completa e trasparente dei meccanismi che regolano il rapporto tra soggetto erogatore ed utenti, facilitando l'accesso alle informazioni e attivando strumenti di partecipazione e di verifica del Servizio.

2. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel contesto sociale ed economico in cui opera la Comunità, caratterizzato da continui cambiamenti e da un quadro di riferimento normativo in costante trasformazione, nonché dalla crescente attenzione ai bisogni dell'utente, assume importanza determinante l'adozione di un modello gestionale orientato alla

soddisfazione dei clienti committenti e dei clienti utenti di cui la seguente carta vuole essere documento di riferimento.

3. STORIA, MISSION, PRINCIPI GUIDA E RETE DEI SERVIZI

3.1 Storia

Nel gennaio del 1987 don Mariano Ronconi apre un Centro a Schio, come sede staccata del Ce.I.S. di Verona e in stretta collaborazione con l'ULSS territoriale. Il 2 marzo 1987 viene inaugurata l'Accoglienza di *Socche alla Croce* in Schio. È l'avvio di una ininterrotta attività, che vedrà la piena autonomia con la nascita giuridica del *Centro Vicentino di Solidarietà Ce.I.S.* il 4 dicembre 1991. Dal 1999 il Centro è iscritto all'anagrafe delle ONLUS e diventa un'Associazione giuridicamente riconosciuta, iscritta al Registro Regionale Veneto delle Persone Giuridiche di Diritto Privato nel 2019.

3.2 Mission

L'attività principale della Comunità è la cura e riabilitazione di persone con dipendenze patologiche e il sostegno a persone in condizione di marginalità sociale, con modalità residenziale o ambulatoriale.

La Comunità, tramite l'ufficio Centro Studi, promuove iniziative aggregative e formative che sviluppano i fattori di protezione contro l'insorgere del disagio giovanile e adulto, lavorando con scuole di ogni ordine e grado, associazioni, fondazioni, parrocchie, mondo del lavoro, società sportive ed enti locali della provincia di Vicenza.

Sedi operative:

- Servizio di Pronto Accoglienza "*La Rocca*" - Via Lago di Vico n. 35 Schio (VI) accreditata Regione Veneto.
- Servizio di Comunità Residenziale di Tipo B "*Casa Silvia Pegoraro*" - Viale 29 aprile n. 9 Schio (VI) accreditata Regione Veneto.
- Servizio di Comunità Residenziale di Tipo C "*Casa Betania*" - Via Barchetto n. 6 Montemezzo di Sovizzo (VI) accreditata Regione Veneto.
- Appartamenti di co-housing "*Casa Nonis*" - Via Monsignor Faccin n. 61 Schio (VI)
- "*Centro Studi*" - Via Carducci n.15 Vicenza

Iscrizione a Registri:

- Iscritta al Registro Regionale Veneto delle Persone Giuridiche di Diritto Privato n.978 del 31/5/2019.
- Iscritta all'albo definitivo degli Enti Ausiliari della Regione Veneto ex art.116 D.P.R. n. 309/90, D.P.G.R. n. 1043 del 15.05/1995.
- Iscritta all'Anagrafe delle ONLUS in data 01/07/1999.

3.3 Principi guida

All'ospite viene proposto di seguire un metodo di trattamento denominato "Progetto Uomo" (P.U.), che dà riferimenti valoriali uguali per tutti e determina lo stile con il quale gli operatori si relazionano con l'ospite e quali sono i comportamenti ed i valori a cui fare riferimento.

L'ospite è al centro e protagonista del suo percorso di recupero dalla dipendenza in un'ottica di partecipazione e condivisione. Ogni forma di violenza e/o coercizione è esclusa. Poiché l'obiettivo ultimo è il raggiungimento della libertà dell'ospite dipendente da sostanze, anche la permanenza in programma richiede la libera adesione dell'ospite. Il programma è personalizzato in base alle risorse e limiti di ciascuno. A tutti si propone un sistema di vita di comunità inteso come strumento di cambiamento e come possibilità di sperimentare ed interiorizzare un sistema di valori per il personale cambiamento.

Il “Progetto Uomo” è un programma educativo globale perché propone risposte personalizzate integrate tra loro a seconda delle necessità e i bisogni di ciascuno. Le modalità di intervento cambiano ma l'ispirazione è la stessa: l'aiuto e la solidarietà con l'uomo che soffre per le esperienze negative che segnano pesantemente la sua vita. Il percorso riabilitativo proposto non è altro che il riappropriarsi consapevole, da parte dell'ospite e della sua famiglia, della storia personale, delle risorse interiori e culturali presenti o da sviluppare, la presa in carico chiara e non delegabile dei propri bisogni, problemi e responsabilità. Tutto ciò dentro un ambiente educativo, ricco di stimoli e di strumenti, garantito da operatori professionalmente preparati.

3.4 Rete dei Servizi

I servizi delle tre strutture terapeutiche sono offerti in regime di accreditamento e convenzione con le Aziende Sanitarie Nazionali e sono in collegamento con altri enti del Terzo Settore:

- Federazione Italiana Comunità Terapeutiche (F.I.C.T.)
- Coordinamento Veneto Strutture Terapeutiche (Co.Ve.S.T.)
- Associazione ministri della Misericordia di Roma
- Schio c'è fondo di solidarietà sociale per il microcredito
- Associazione Diakonia onlus strumento operativo della Caritas Diocesana vicentina
- Fondazione Insieme AltoVi onlus di Thiene (VI)

La caratteristica del Ce.I.S. è quella di offrire un sistema di servizi integrati, che permettano all'ospite di effettuare un percorso collegato ed in continuità, sostenuto anche da una serie di servizi di supporto (cooperativa di tipo B per l'inserimento lavorativo).

4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI ACCREDITATI FORNITI

4.1 Informazioni specifiche relative al Servizio di Pronto Accoglienza “La Rocca”

<p>A. UBICAZIONE DEL SERVIZIO</p>	<p>Schio (VI), in Via Lago di Vico, n.35 Telefono 0445 576390; Cellulare 335 1389139.</p>
<p>B. COSA FORNISCE IL SERVIZIO</p>	<p>- Prestazioni sanitarie: Supporto e monitoraggio per l'assunzione di terapie farmacologiche e/o sostitutive. Sono previsti inoltre controlli medico sanitari periodici con appoggio alle Aziende ULSS convenzionate. È prevista la consulenza psichiatrica settimanale con il medico consulente della struttura, che all'occorrenza comunica con i medici referenti dei servizi inviati.</p> <p>- Prestazioni educative: Accoglienza e ascolto delle proprie problematiche da parte di operatori, dell'assistente sociale e degli psicologi. Con l'aiuto degli educatori e dei volontari si rafforzano i contesti relazionali e le modalità di convivenza nel rispetto delle regole fondamentali della comunità. Viene costruito un progetto individuale personalizzato che guida il percorso dell'ospite e viene monitorato in tempi stabiliti assieme al SerD. Viene stimolato alla gestione ludica e creativa del tempo libero. Vengono proposte attività occupazionali come il laboratorio. La persona viene stimolata a farsi carico delle pendenze legali.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Prestazioni diagnostiche e psicologiche: Attraverso colloqui individuali con educatori e psicologi e l'utilizzo di strumenti di test e scheda obiettivi viene definito il contesto di partenza e l'individuazione delle strategie di intervento. Sono previste attività di gruppo e di colloqui individuali finalizzati al superamento dei problemi di dipendenza e alla gestione degli impulsi, molto importante anche ai fini di una convivenza buona all'interno del gruppo. - Prestazioni assistenziali: Aiuto alla persona per superare situazioni di emergenza sociale, spesso connaturate alla situazione di tossicodipendenza. Nello specifico l'ospite riceve un posto camera, dei pasti regolari ad orari fissi, assistenza per la puntuale assunzione delle terapie. - Prestazioni per i familiari: Sono previste le visite dei familiari, ai quali viene proposta la partecipazione a gruppi di auto mutuo aiuto.
C. CRITERI DI ACCESSO	<p>Il Servizio è rivolto ad utenti tossicodipendenti e alcolodipendenti maschi e femmine maggiorenni e autosufficienti, inviati dal Ser.D. o da Servizi accreditati, anche in stato di intossicazione, purché trattati adeguatamente con terapie metadoniche e/o farmacologiche.</p> <p>Viene richiesta una relazione del Ser.D. inviante con diagnosi ed indicazioni di trattamento.</p>
D. DURATA DEL PROGRAMMA	<p>Il programma è ordinariamente di durata non superiore ai 90 giorni.</p> <p>Periodi diversi sono valutati e concordati con i Ser.D di riferimento.</p>

4.2 Informazioni specifiche relative al Servizio Residenziale di tipo B "Casa Silvia Pegoraro"

A. UBICAZIONE DEL SERVIZIO	<p>Schio (VI), in Viale 29 aprile n. 9</p> <p>Telefono e Fax 0445 520900; Cellulare 335 1275097.</p>
B. COSA FORNISCE IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - Prestazioni sanitarie: Supporto e monitoraggio per l'assunzione di terapie farmacologiche e/o sostitutive. Sono previsti inoltre controlli medico sanitari periodici con appoggio alle Aziende ULSS convenzionate. All'occorrenza è prevista la consulenza psichiatrica. - Prestazioni educative: Accoglienza e ascolto delle proprie problematiche da parte di operatori e psicologi. Con l'aiuto degli educatori, dei volontari si rafforzano i contesti relazionali e le modalità di convivenza nel rispetto delle regole fondamentali della comunità. Viene costruito un progetto individuale personalizzato che guida il percorso dell'ospite e viene monitorato in tempi stabiliti. Viene stimolato alla gestione ludica e creativa del tempo libero. Vengono proposte attività occupazionali e di formazione lavoro con particolare rilevanza nella fase

	<p>di reinserimento. La persona viene stimolata a farsi carico delle pendenze legali. È possibile avviare percorsi di recupero scolastico della scuola dell'obbligo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestazioni diagnostiche e psicologiche: Attraverso colloqui individuali con educatori e psicologi e l'utilizzo di strumenti di test viene definito il contesto di partenza e l'individuazione delle strategie di intervento. Sono previste attività di psicoterapia di gruppo o individuale finalizzata al superamento dei problemi di dipendenza e alla gestione degli impulsi. - Prestazioni assistenziali: Aiuto alla persona per superare situazioni di emergenza sociale, spesso connaturate alla situazione di tossicodipendenza. Nello specifico l'ospite riceve un posto camera, dei pasti regolari ad orari fissi, assistenza per la puntuale assunzione delle terapie. - Prestazioni per i familiari: Sono previste le visite dei familiari, ai quali viene proposta la partecipazione a gruppi di auto mutuo aiuto.
C. CRITERI DI ACCESSO	<p>Il Servizio è rivolto ad utenti maschi e femmine tossicodipendenti e alcolodipendenti inviati dal Ser.D. o da Servizi accreditati.</p> <p>Gli utenti in terapia metadonica e/o farmacologica sono accolti in casi particolari concordati col Ser.D.</p> <p>Non vengono accolti soggetti la cui diagnosi evidenzia patologia psichiatrica tale da non consentire l'espletazione di attività educative e terapeutiche.</p>
D. DURATA DEL PROGRAMMA	<p>Il programma è ordinariamente di durata di 18 mesi.</p> <p>Periodi diversi sono valutati e concordati con i Ser.D di riferimento.</p>

4.3 Informazioni specifiche relative al Servizio Residenziale di tipo C "Casa Betania"

A. UBICAZIONE DEL SERVIZIO	<p>Sovizzo (VI), in Via Barchetto n.6</p> <p>Telefono e Fax 0444 551429 / Cellulare 340 6775592</p>
B. COSA FORNISCE IL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - Prestazioni sanitarie: Supporto e monitoraggio per l'assunzione di terapie farmacologiche e/o sostitutive. Sono previsti inoltre controlli medico sanitari periodici con appoggio alle Aziende ULSS convenzionate. È prevista la consulenza psichiatrica settimanale (2 volte a settimana) con il medico consulente della struttura, che all'occorrenza comunica con i medici referenti dei servizi inviati. - Prestazioni educative:

	<p>Accoglienza e ascolto delle proprie problematiche da parte di operatori, dell'assistente sociale e degli psicologi. Con l'aiuto degli educatori e dei volontari si rafforzano i contesti relazionali e le modalità di convivenza nel rispetto delle regole fondamentali della comunità. Viene costruito un progetto individuale personalizzato che guida il percorso dell'ospite e viene monitorato in tempi stabiliti assieme al SerD. Viene stimolato alla gestione ludica e creativa del tempo libero. Vengono proposte attività occupazionali come il laboratorio. La persona viene stimolata a farsi carico delle pendenze legali.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestazioni diagnostiche e psicologiche: Attraverso colloqui individuali con educatori e psicologi e l'utilizzo di strumenti di test e scheda obiettivi viene definito il contesto di partenza e l'individuazione delle strategie di intervento. Sono previste attività di gruppo e di colloqui individuali finalizzati al superamento dei problemi di dipendenza e alla gestione degli impulsi, molto importante anche ai fini di una convivenza buona all'interno del gruppo. - Prestazioni assistenziali: Aiuto alla persona per superare situazioni di emergenza sociale, spesso connaturate alla situazione di tossicodipendenza. Nello specifico l'ospite riceve un posto camera, dei pasti regolari ad orari fissi, assistenza per la puntuale assunzione delle terapie, accompagnamento nello svolgimento di pratiche amministrative e burocratiche (richiesta pensione di invalidità civile e altre pensioni, domanda per alloggi popolari, documenti d'identità, o altro). - Prestazioni per i familiari: Sono previste le visite dei familiari, ai quali viene proposta la partecipazione a gruppi di auto mutuo aiuto.
<p>C. CRITERI DI ACCESSO</p>	<p>Il Servizio è rivolto ad utenti tossicodipendenti ed alcolodipendenti inviati dal Ser.D. da Servizi accreditati. Il servizio "Casa Betania" si rivolge in particolare a soggetti tossicodipendenti ed alcolodipendenti con doppia diagnosi ed in particolare a persone in situazione di comorbilità, recidivi all'uso di sostanze, da seguire con percorsi flessibili, ricorrenti ed integrati (Ser.D., psichiatria, Comunità, Cooperativa di reinserimento). Il Servizio accoglie inoltre soggetti che necessitano di interventi terapeutici e riabilitativi intensivi a motivo di fasi di scompenso o di acuzie della patologia. Viene richiesta una relazione del Ser.D. inviante con diagnosi ed indicazioni di trattamento.</p>
<p>D. DURATA DEL PROGRAMMA</p>	<p>Il programma è ordinariamente di 18 mesi. Periodi diversi sono valutati e concordati con i Ser.D di riferimento.</p>

4.4 Informazioni comuni ai diversi servizi

<p>A. NORME</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Requisiti per avere diritto alle prestazioni e decorrenza:
---------------------	---

<p>GENERALI PER I SERVIZI</p>	<p>Le prestazioni possono essere erogate dal momento in cui si è in possesso del nulla osta da parte dei servizi pubblici che sottoscrivono la convenzione per l’inserimento (Ser.D.) o, nel caso di invio privato, dal momento della sottoscrizione della responsabilità giuridica ed economica dell'interessato o sua famiglia. È necessario un supporto farmacologico adeguato. All’utente è richiesta una adeguata motivazione alla cura contro la dipendenza, la disponibilità alla partecipazione alla vita comunitaria e uno stato di salute generale che assicuri la personale autonomia.</p> <p>- Esclusioni: Non possono essere accolte persone prive della necessaria autorizzazione da parte degli enti invianti. Non possono essere accolte persone che hanno abbandonato il servizio, se non previo passaggio al Ser.D. inviante, valutazione tossicologica e colloquio di ingresso. Richieste di inserimento con misure cautelari saranno valutate di volta in volta.</p> <p>- Come si ottengono le prestazioni: Le prestazioni si ottengono attraverso la richiesta ai servizi competenti (Ser.D.) che prendono contatto direttamente con il servizio di accoglienza della comunità. I servizi possono essere richiesti direttamente alla Comunità che in tal caso chiederà i necessari nulla osta per l’inserimento.</p> <p>- Come si calcola la prestazione: Sono calcolate economicamente in giorni di residenzialità o colloqui per i quali i servizi invianti corrispondo una retta. Sono a carico dei famigliari le spese personali: sigarette, alcuni farmaci ed esami clinici non inerenti la patologia tossicomaneica.</p>
<p>B. COSA VIENE RICHIESTO ALL’UTENTE</p>	<p>Al momento dell’ingresso nella struttura all’utente viene richiesto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Essere in possesso di un documento di identità valido, del tesserino sanitario ed esenzione ticket. ● Avere una sufficiente motivazione ad intraprendere un lavoro personale di cambiamento. ● Avere la capacità di aderire alle regole comunitarie di convivenza. ● Portare con sé abbigliamento semplice ed in quantità modica. ● Non portare con sé oggetti di valore. ● Non introdurre alcol, droghe e farmaci non prescritti. <p>Nel corso del programma all’utente viene richiesto il rispetto delle Regole principali della struttura:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● È vietato qualsiasi comportamento di violenza fisica e verbale. ● È vietato l'uso di droghe, alcol e farmaci non prescritti. ● È fatto divieto di rapporti sessuali. ● È richiesto il rispetto del <i>Regolamento interno</i> (orari, pulizie personali, turni di gestione casa, ecc.). ● Va mantenuto un atteggiamento di rispetto verso le persone e l'ambiente comunitario.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Le cose appartenenti alla struttura vanno usate con cura e le cose appartenenti agli altri ospiti vanno rispettate. ● L'utente si impegna a seguire e mantenere il protocollo farmacologico previsto dai Servizi di riferimento. ● È obbligatoria la partecipazione ai gruppi previsti, fatta salva eventuale valutazione per l'esclusione da parte dell'Equipe secondo il progetto individuale. ● L'utente si impegna ad acquisire valori di base che regolano le relazioni ed il cambiamento personale quali: onestà, responsabilità creatività, rispetto, fiducia.
C. LISTA D'ATTESA	<p>La lista d'attesa è attiva nell'apposito registro di segnalazione elettronica (Geko). I criteri di accesso sono: corrispondenza al bisogno terapeutico e priorità clinica; ordine progressivo di contatto: effettiva disponibilità e motivazione del beneficiario; stato di degenza e situazione abitativa. La lista aggiornata può essere richiesta dagli aventi diritto al direttore della comunità.</p>
D. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	<p>Per consentire la valutazione del servizio offerto vengono periodicamente somministrati agli utenti e ai loro familiari delle schede di rilevazione della soddisfazione. È fatta salva la possibilità, per gli utenti e coloro che rappresentano i loro diritti, di presentare in qualsiasi momento, in forma verbale o scritta, suggerimenti, reclami o proposte di miglioramento rispetto all'organizzazione, al percorso dell'utente, alla comunicazione, al lavoro degli operatori e alla soddisfazione generale.</p>
E. GARANZIA DEI DIRITTI	<p>Il Centro Vicentino di Solidarietà Ce.I.S. Onlus garantisce agli Utenti i seguenti diritti, funzionali al buon esito del programma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Il diritto ad essere coinvolti ed informati sul progetto terapeutico personale. ● Il diritto all'ascolto nei colloqui personali e di gruppo. ● Il diritto al sostegno e all'accompagnamento personalizzato. ● Il diritto a presentare reclami, segnalare disservizi, proporre miglioramenti. ● Il diritto a comunicare con chi ne rappresenta gli interessi (legali, familiari, Ser.D).
E. CONTATTI	<p>Ulteriori informazioni rispetto ai servizi offerti sono disponibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contattando lo sportello di accoglienza della Comunità al numero 0445 576390 sito a Schio, in via Lago di Vico 35 (orario ufficio). ● Consultando il sito www.ceisvicenza.it.

5. FATTORI DI QUALITÀ

La capacità di risposta del Centro Vicentino di Solidarietà Ce.I.S. Onlus alle aspettative dei propri clienti-utenti si può misurare in termini di comunicazione, trasparenza, affidabilità, tempestività del servizio.

5.1. Comunicazione e trasparenza

Centro Vicentino di Solidarietà Ce.I.S.-Onlus

Associazione iscritta al Registro Regionale Veneto delle Persone Giuridiche di Diritto Privato n.978 del 31/5/2019

Sede legale Centro di Accoglienza "Socche alla Croce" via Lago di Vico n.35 - 36015Schio (VI) – Tel 0445 575895

Cod. Fisc. E Part.IVA 02238550244 E-mail: info@ceisvicenza.it PEC:ceis@pcert.postecert.it E-mail Centro Studi: info@centrostudiceis.it

La presente Carta dei Servizi è lo strumento di base della comunicazione con il cliente-utente e la sua famiglia. Essa è distribuita in forma cartacea e pubblicata nel sito web: www.ceisvicenza.it.

La Comunità ritiene fondamentale fornire al cliente-utente la più completa informazione sui programmi sia nella prima fase di accoglienza ambulatoriale sia nel periodo di residenzialità che comprende la pronta accoglienza e i servizi residenziali. Per questo motivo gli operatori dedicano particolare attenzione al momento dell'accoglienza sia al contatto personale, sia alla messa a disposizione degli strumenti fondamentali di informazione sui servizi:

- la CdS, documento che descrive i servizi clinici proposti dal Centro Vicentino di Solidarietà Ce.I.S. Onlus.
- il Regolamento della Comunità.

Una segreteria specifica è attiva, con compiti di informazione e primi colloqui, nei locali della sede amministrativa in Via Lago di Vico 35 a Schio - Telefono n° 0445 576390. Orari di apertura: 8,00 / 13,00 - 14,00 / 17,00 (da lunedì a venerdì).

5.2. Affidabilità e tempestività

La Comunità è costantemente impegnata a verificare i processi operativi e ad introdurre i più efficaci modelli di gestione.

A tale fine:

- Garantisce il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi.
- Garantisce il sistema di sicurezza e tutela dei dati in base al GDPR del 25 maggio 2018, sul rispetto della privacy.
- Acquisisce tramite richiesta ai servizi inviati o direttamente all'interessato la documentazione necessaria alla presa in carico del cliente-utente (documentazione sanitaria, documentazione anagrafica, ecc.).
- Adotta per ciascun cliente-utente una cartella personale clinico educativa che seguirà la persona durante tutto il percorso riabilitativo documentandone gli interventi e i progressi ottenuti.

6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. Accesso al servizio

La Comunità garantisce un'accoglienza personalizzata attraverso un colloquio iniziale e la consegna di materiale informativo. Tale materiale informativo viene aggiornato periodicamente così da descrivere in forma documentata quanto proposto dai servizi stessi. Garantisce l'apertura giornaliera dell'ufficio di accoglienza con funzione di prima risposta e informazione al cittadino.

6.2. Continuità assistenziale

Viene garantita l'apertura dei servizi residenziali 365 giorni l'anno senza interruzioni, salvo motivi di grave necessità. Nei casi di grave necessità che impongano la chiusura di una sede operativa, la Comunità provvede alla sistemazione degli ospiti in altre strutture, al fine di garantire la continuità terapeutica e di trattamento.

6.3. Personalizzazione ed umanizzazione dei servizi

La Comunità si impegna a garantire la riservatezza delle informazioni nel rispetto della normativa sulla privacy, l'esistenza di procedure relative al consenso informato del paziente, la presenza aggiornata del Regolamento applicato nella sede.

Garantisce momenti periodici di visita dei familiari nei modi e tempi stabiliti dagli operatori.

Sono assicurate procedure e tempi per la consegna degli effetti personali, documenti, bagagli in caso di dimissione o conclusione del programma.

6.4. Sicurezza ed igiene

La Comunità adempie agli obblighi previsti D.lgs.81/2008 circa la valutazione dei rischi e delle misure di prevenzione. In modo particolare adegua le strutture alle normative antincendio redigendo ed aggiornando i relativi piani di emergenza. Sono inoltre predisposti periodicamente programmi di formazione rivolti al personale finalizzati al miglioramento delle abilità personali degli operatori in tema di sicurezza e salute. Viene garantito l'igiene e pulizia degli ambienti con il concorso degli utenti verificando giornalmente tempi e modalità di esecuzione. Inoltre, per quanto riguarda la somministrazione dei pasti, questa viene erogata nel rispetto degli orari previsti dal regolamento della sede, con riferimento alla tabella dietetica stabilita dall'ULSS, in adempimento alla normativa dell'Haccp.

7. MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA

La Comunità individua gli strumenti per rendere effettiva la tutela dell'utente. In particolare sono state predisposte le procedure di gestione dei reclami, scritti o verbali che possono pervenire da qualunque tipo di cliente.

7.1 Reclamo verbale

L'operatore che riceve il richiamo verbale lo mette per iscritto in apposita scheda, apponendo data e firma propria. Consegna la scheda al proprio direttore di servizio che la trasmette all'ufficio amministrativo all'attenzione del presidente.

Idem se si tratta di reclamo telefonico.

Il direttore di servizio è a disposizione dei clienti in orario fisso settimanale che viene comunicato e pubblicizzato in tutte le unità operative.

7.2 Reclamo scritto

Tutti i reclami scritti pervenuti direttamente alle unità operative dovranno essere inviati all'attenzione del direttore di servizio e del presidente.

7.3 Istruttoria

L'amministrazione raccoglie i reclami, provvede alla loro registrazione e protocollo entro e non oltre i 5 giorni dall'accoglimento.

Il presidente incarica i responsabili delle unità operative a verificare i fatti contestati, a raccogliere informazioni, nonché ad individuare possibili soluzioni per superare il problema, entro e non oltre 7 giorni, da comunicare in forma scritta.

7.4 Risposta

La comunicazione all'utente di risposta al reclamo è assicurata, per iscritto, a tutti i reclami firmati. Il direttore di servizio e il presidente sottoscrivono entrambi e trasmettono la risposta all'utente. La risposta è inviata di norma entro 30 giorni dalla registrazione del reclamo (data di protocollo). Eventuali eccezioni per la complessità del caso devono prevedere nota informativa intermedia all'utente.

8. RIFERIMENTI ISTITUZIONALI

Il Centro Vicentino di Solidarietà Ce.I.S. Onlus si riferisce istituzionalmente all'Azienda ULSS 7 Pedemontana, sul cui territorio ha ubicato la sede legale. Attiva convenzioni con le AULSS del Veneto e di tutto il territorio nazionale per l'accoglienza di soggetti che necessitano di cura e riabilitazione dai problemi di dipendenza.

9. RIFERIMENTI AI DOCUMENTI FONDAMENTALI DELL'ENTE

Le attività della Comunità e relative metodologie sono contenute nei seguenti documenti ufficiali dell'Ente, visibili anche sul sito web: www.ceisvicenza.it

- [Carta dei Servizi](#)
- [Regolamento Generale](#)
- [Programma di intervento](#)
- [Codice Etico](#)

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge Regionale 15 dicembre 1982 n. 55: "Norme per l'esercizio delle funzioni in materia di assistenza sociale"
- Regolamento Regionale 17 dicembre 1984 n. 8: "Determinazione degli standards relativi ai Servizi Sociali"
- D.P.R.09/10/1990 n. 309: "Testo Unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza"
- D.G.R. 07/08/1992 n. 4637: "Applicazione in via amministrativa D.P.R 309/90"
- Decreto Legislativo 30 dicembre 1992 n. 502: "Riordino del Servizio Sanitario Nazionale"
- DGR del Veneto n. 246 del 28 gen.1997: Criteri e modalità per l'iscrizione delle comunità terapeutiche per tossicodipendenti all'Albo di cui all'art. 8 della L.R. 3 febbraio 1996, n.5
- Atto d'Intesa Stato - Regioni del 05/08/1999
- Legge Regionale 22 del 2002: "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali"
- DGR n° 445, del 28.02.2006: Adeguamento dei Servizi e delle strutture per la prevenzione, la cura e la riabilitazione delle dipendenze da sostanze d'abuso
- DGR n° 3703, del 28.11.2006: Adeguamento dei Servizi e delle strutture per la prevenzione, la cura e la riabilitazione delle dipendenze da sostanze d'abuso
- DGR n° 3618, del 13.11.2007: Approvazione del passaggio alle nuove tipologie di offerta dei servizi residenziali e semiresidenziali per tossicodipendenti ed alcolodipendenti
- DGR n° 1355, del 26.05.2008: Assegnazione dei posti di residenzialità e semiresidenzialità e applicazione relative rette giornaliere
- D.P.C.M. 12 gennaio 2017 art. 28 e 35
- DGR n. 2212 del 23 dicembre 2016: sperimentazione della budgettazione fino al 31/12/2017
- DGR n. 1999 del 6 dicembre 2017: proroga della sperimentazione della budgettazione al 31/12/2018
- DGR n. 1969 del 21 dicembre 2018: messa a regime della budgettazione dal 1/01/2019
- DGR n. 2008 del 30 dicembre 2019: budgettazione per l'anno 2020
- DGR n. 1778 del 22 dicembre 2020: budgettazione per l'anno 2021
- DGR n. 51 del 25 gennaio 2022: budgettazione per l'anno 2022 (provvisorio)
- DGR n. 651 del 01 giugno 2022: budgettazione per l'anno 2022