

0		 CeIS Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S Sede legale: Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma Centralino tel. 06541951 fax 065407304 E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it	Presidio CeIS don M. Picchi -Via Appia Nuova CT Santa Maria Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma tel. 06-7187303 E-mail: santa.maria@ceis.it
---	---	--	---



CARTA DEI SERVIZI 2022

SRTR Santa Maria

Servizio Residenziale Terapeutico
Riabilitativo per il Trattamento delle
Dipendenze

1		 CeIS Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S Sede legale: Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma Centralino tel. 06541951 fax 065407304 E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it	Presidio CeIS don M. Picchi -Via Appia Nuova CT Santa Maria Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma tel. 06-7187303 E-mail: santa.maria@ceis.it
---	---	--	---

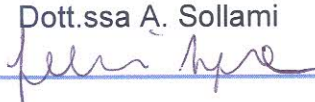
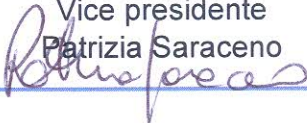
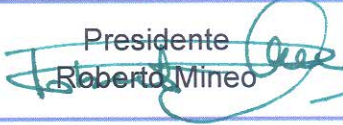
CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta è un patto che si stipula con l'utente/famigliare/caregiver. Questa Carta descrive il Servizio offerto dal Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi presso il Servizio Residenziale per il Trattamento delle Dipendenze SRTR S. Maria e le garanzie per coloro che lo utilizzano.

La Carta è stata redatta seguendo le indicazioni contenute nelle "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" DCA 6 ottobre 2014, n. U00311. Verrà revisionata con cadenza almeno biennale e rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche a quanto descritto.

Una copia della Carta viene consegnata a tutti coloro che ne facciano richiesta e ai Servizi Inviati.

All'interno della SRTR S. Maria per il Trattamento delle Dipendenze e sul sito Web (WWW.ceisroma.it) la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile.

Redatto 1 ^a versione	In data 12/12/2022	Verificato	In data 13/12/2022	Approvato	In data 13/12/2022
Dott.ssa A. Sollami 		Vice presidente Patrizia Saraceno 		Presidente Roberto Mineo 	
Redatto 2 ^a versione		Verificato		Approvato	

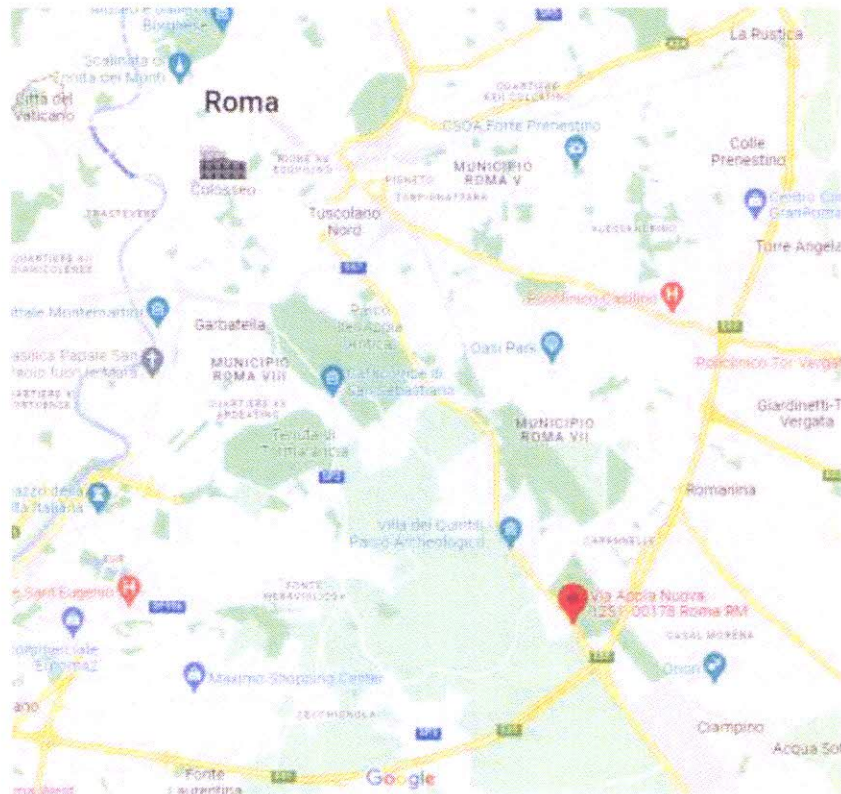


CeIS Centro Italiano
di Solidarietà
don Mario Picchi
E T S

Sede legale:
Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma
Centralino tel. 06541951 fax 065407304
E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it

Presidio CeIS don M. Picchi -Via Appia Nuova
CT Santa Maria
Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo
Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche
Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma
tel. 06-7187303
E-mail: santa.maria@ceis.it

DOVE SIAMO



Via Appia Nuova 1251 Roma

COME RAGGIUNGERCI

ORARI APERTURA

Servizio h 24

CONTATTI

Tel: 06.7187303 cell: 3666370480

pec: santamaria.ceis@pec.it

email: santa.maria@ceis.it



Sommario

I. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	4
Il CeIS don Mario Picchi ETS.....	4
Riconoscimenti.....	4
La Comunità terapeutico-riabilitativa S Maria SRTR.....	5
II. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI	6
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	6
Tipologia di offerta e missione.....	6
Tipologia delle prestazioni erogate	7
Prestazioni.....	7
Colloqui individuali.....	7
Gruppi psico-educativi	7
Gruppi di animazione sociale.....	7
Gruppi esperienziali/espressivi	7
Interventi sul nucleo familiare	7
Seminari informativi.....	8
Attività laboratoriali	8
Attività di educazione al lavoro	8
MODALITA' DI AMMISSIONE AL TRATTAMENTO E DIMISSIONE	8
Lista di attesa e criteri di priorità	9
Procedura di accoglienza e presa in carico.....	9
Dimissione e continuità assistenziale.....	9
III. IL PERCORSO TERAPEUTICO.....	11
TEMPI, OBIETTIVI E STRUTTURAZIONE	11
MODALITÀ DI RELAZIONE CON ALTRE STRUTTURE	12
REGOLAMENTO INTERNO.....	13
Obiettivi e standard di qualità	15
IV. MECCANISMI DI TUTELA.....	17
CARTA DEI DIRITTI DELL'UTENTE.....	17
Premessa	17
Umanizzazione dei trattamenti.....	17
Diritti dell'utente	17
Norme relative al consenso informato e tutela dei dati personali.....	18
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	18
Modalità di richiesta	18
Tempi di accesso e costi.....	18
RECLAMI.....	18
Presentazione dei Reclami	18
Attività per la gestione del reclamo.....	18
Funzioni interessate.....	19

4		 CeIS Centro Italiano di Solidarietà E T S don Mario Picchi Sede legale: Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma Centralino tel. 06541951 fax 065407304 E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it	Presidio CeIS don M. Picchi -Via Appia Nuova CT Santa Maria Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma tel. 06-7187303 E-mail: santa.maria@ceis.it
---	---	--	---

I. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

Il CeIS don Mario Picchi ETS

Il Centro Italiano di Solidarietà nasce a Roma alla fine degli anni '60 ad opera di don Mario Picchi, per fronteggiare le problematiche relative alla diffusione delle sostanze stupefacenti e dei fenomeni di dipendenza. Il CeIS ha esteso nel corso del tempo il ventaglio dei suoi interventi nella direzione del trattamento e della prevenzione di varie realtà del disagio individuale, sociale, economico e culturale. Don Mario Picchi è stato il fondatore e l'ispiratore del modello di intervento "Progetto Uomo". Tale filosofia si basa sull'idea di porre la persona umana al centro della sua storia come protagonista attivo dei processi di cambiamento e del proprio percorso di recupero.

Riconoscimenti

	Accreditamento / Ruolo
Ambito locale (Comune/Regione)	Iscritto all'Anagrafe delle ETS
	Ente Ausiliario della Regione Lazio
	Iscritto al Registro Unico Cittadino(RUC) del Comune di Roma come Ente preposto a lavorare con minori, adulti svantaggiati e anziani
	Consulta per la Salute Mentale, presso la Regione Lazio.
	Consulta per i Diritti Civili, Cittadinanza, Condizione Giuridica dello Straniero, Immigrazione e Diritto d'Asilo, presso la Prefettura di Roma.
	Consulta Penitenziaria presso il Comune di Roma.
	Comitato Cittadino per la Cooperazione Decentrata, presso il Comune di Roma.
	Consulta socio-sanitaria, presso il Municipio VIII.
	Consulta per la cultura, presso il Municipio VIII.
	Consulta per il bullismo, presso il Municipio ex XII.
	Consiglio territoriale per l'immigrazione presso la Prefettura di Roma.
	Membro del tavolo di Coordinamento per l'intercultura e l'integrazione Municipio VIII
	Membro del tavolo di Coordinamento Socio educativo Municipio VIII
Ambito nazionale	Ente Accreditato per la formazione del personale della scuola ai sensi del D.M. n° 177/2000 e monitorato dal Comitato Tecnico Nazionale ai sensi dell'art. 4, comma 3 del citato D.M.
	Ente accreditato presso il Ministero del Lavoro Sezione 1 nello svolgimento di attività a favore di immigrati.
	Ente accreditato per la realizzazione di progetti di Servizio Civile Nazionale.
	Ente accreditato per la realizzazione di progetti di Servizio Volontario Europeo.
	Consulta degli Esperti e degli Operatori Sociali sulle Tossicodipendenze, presso il Dipartimento per le Politiche Antidroga
	Consulta per l'AIDS, presso il Ministero della Sanità.
	Esperto nazionale dell'Osservatorio Nazionale per il contrasto del gioco d'azzardo e il fenomeno della dipendenza grave istituito dal Ministero della Salute
	Membro del movimento Legalife, movimento per la promozione di una nuova cultura dell'educazione tra i giovani e la lotta alle dipendenze
Socio fondatore e membro di COMUNITALIA	
Ambito internazionale	ONG con statuto consultivo, categoria II, presso il Consiglio Economico e Sociale delle Nazioni Unite
	Membro NGO Committee on Drugs presso le Nazioni Unite di Vienna (UNODC).
	Membro della World Federation of Therapeutic Communities
	Membro del Consiglio Direttivo della European Federation of Therapeutic Communities
Membro e Helpdesk della rete europea di associazioni che si occupano di dipendenze "ECETT"	

5		 <p>CeIS Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S</p> <p>Sede legale: Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma Centralino tel. 06541951 fax 065407304 E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it</p>	<p>Presidio CeIS don M. Picchi -Via Appia Nuova CT Santa Maria Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma tel. 06-7187303 E-mail: santa.maria@ceis.it</p>
---	---	---	--

La Comunità terapeutico-riabilitativa S Maria SRTR

Il S.R.T.R. Santa Maria è uno dei servizi storici del Centro Italiano di Solidarietà nasce nel 1983 per fronteggiare l'emergenza legata alla importante diffusione di sostanze stupefacenti e ai connessi fenomeni di abuso.

Dal 2013 la Comunità S Maria del CeIS, in seguito all'accreditamento definitivo, diventa "Servizio Residenziale Terapeutico –riabilitativo per il Trattamento delle Dipendenze", un Programma Terapeutico-riabilitativo che si configura come un servizio strutturato e contenitivo che costituisce una risorsa per il trattamento delle dipendenze patologiche, collegandosi con le varie realtà del territorio, in particolare con i SerD.

La cultura organizzativa e la filosofia dell'intervento affondano le loro radici nel "**Progetto Uomo**": la filosofia di Don Mario Picchi che posiziona la Persona al centro dell'intervento e che definisce la dipendenza come un'espressione delle problematiche di cui l'utente è portatore. Tale approccio crea l'opportunità di **abbracciare la persona nella sua complessità** offrendole una prospettiva nuova e aperta verso un intervento completo e personalizzato.

La Comunità S. Maria è ubicata in Via Appia nuova 1251 dove svolge le sue attività dal 1995, **accreditato provvisoriamente nel 1998 (delibera 772 del 17/03/1998) e con accreditamento definitivo D.C.A. Regione Lazio U00286 del 28.6.2013 per l'attività terapeutico-riabilitativa di "cura e riabilitazione residenziale per persone in stato di dipendenza". Nel 2019, inoltre, la struttura risulta conforme ai requisiti ulteriori di accreditamento previsti dal DCA U00469**

6		 CeIS Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S Sede legale: Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma Centralino tel. 06541951 fax 065407304 E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it	Presidio CeIS don M. Picchi -Via Appia Nuova CT Santa Maria Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma tel. 06-7187303 E-mail: santa.maria@ceis.it
---	---	--	---

II. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio ha le caratteristiche di una Comunità Residenziale e mira ad offrire uno spazio protetto e un supporto psicologico ed educativo all'interno di un articolato programma terapeutico-riabilitativo rivolto a persone con problematiche di dipendenza patologica.

Il percorso, dopo la fase di valutazione e orientamento, avrà una durata complessiva di circa 18 mesi, più il periodo follow-up, ed è articolato in fasi. Il percorso terapeutico –riabilitativo pur dotato di una precisa strutturazione in fasi presenta caratteristiche di flessibilità e adattabilità per andare incontro alle esigenze, necessità, bisogni, tempi e condizioni degli utenti, garantendo la sostanziale personalizzazione dell'intervento terapeutico-riabilitativo. L'obiettivo del percorso è finalizzato al contenimento e alla riduzione dei comportamenti disfunzionali attraverso la sperimentazione di nuovi modelli relazionali e comportamentali e al superamento dello stato di dipendenza.

Tipologia di offerta e missione

Il Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo di Santa Maria si rivolge a persone che presentano e manifestano problemi di dipendenza, talvolta associata a disturbi relazionali e di tipo psico affettivo o e /o psicopatologico. I destinatari dell'intervento sono utenti maggiorenni di entrambi i sessi, che presentano comportamenti di addiction e craving che interferiscono con il proprio benessere e autodeterminazione personale.

Il Programma Terapeutico Riabilitativo proposto si configura come percorso terapeutico a carattere residenziale che, attraverso le varie fasi dell'intervento, propone un intervento che coinvolge varie aree dello sviluppo della persona (valori, atteggiamenti, comportamento, emozioni, relazioni).

La permanenza all'interno di una struttura che si propone come "luogo protetto", costituisce il setting ideale per favorire l'analisi dei propri agiti e la connessione di questi con i comportamenti di abuso; un setting, quindi, che consente la sperimentazione di differenti patterns emotivi/cognitivi/comportamentali all'interno di un sistema di relazioni che assume la forma di "grande gruppo" e "piccolo gruppo" a seconda dei momenti della giornata e delle attività proposte. La Comunità offre un supporto alla gestione della quotidianità attraverso la strutturazione attenta dello spazio e del tempo, consentendo l'analisi delle dinamiche psico emotive connesse alle relazioni e l'elaborazione dei comportamenti e delle risposte disfunzionali che spesso risultano alla base delle condotte di dipendenza.

Il nostro target è costituito da:

1. Utenti che presentano condotte di abuso e problematiche connesse alla dipendenza e che necessitano di trattamento in un contesto di contenimento "h. 24" pertanto di un temporaneo allontanamento dall'ambiente abituale di vita.
2. Utenti con quadri clinici complessi e problematiche afferenti all'area della comorbidità dove il disturbo primario non sia a carattere psichiatrico e dove sussista la possibilità di un trattamento dell'asse dipendenza /disagio compatibile con un intervento di tipo residenziale, in assenza di prestazioni di carattere prevalentemente sanitario. Per tali utenti è necessario lavorare in stretta sinergia con i servizi invianti e con specialisti privati, operando un monitoraggio e un assestamento continuo dell'offerta terapeutica –riabilitativa. L'intervento è pertanto volto a un lavoro di contenimento e di riattivazione delle risorse residue,

7		 CeIS Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S Sede legale: Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma Centralino tel. 06541951 fax 065407304 E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it	Presidio CeIS don M. Picchi -Via Appia Nuova CT Santa Maria Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma tel. 06-7187303 E-mail: santa.maria@ceis.it
---	---	--	---

accompagnando l'utente in percorsi differenziati che mirano ad aumentare il livello di adattamento e di compliance.

Tipologia delle prestazioni erogate

Il modello di intervento implica un approccio multi-dimensionale. L'iter terapeutico è concepito in una dimensione essenzialmente integrata: alla base è posta a metodologia riconducibile al modello clinico delle Comunità Terapeutiche, arricchito da influenze e contributi derivanti dall'approccio della Psicologia Umanistica (Carl Rogers e la Terapia Centrata sulla Persona, la Logoterapia di Viktor Frankl, lo Psico-dramma di Jerrold Moren), della Psicologia Cognitivo-Comportamentale e dell'approccio Sistemico-Relazionale. Complessivamente si tratta di interventi multidisciplinari e integrati, in cui figure professionali diverse attraverso strumenti differenti portano avanti un lavoro con obiettivi comuni.

Prestazioni

Colloqui individuali

Si tratta di metodi ampiamente utilizzati nei servizi per le dipendenze patologiche, le cui tecniche variano a seconda dell'obiettivo: l'uso di setting individuali è privilegiato per il lavoro diagnostico, valutativo e allo scopo di offrire supporto, in situazioni di crisi. E' inoltre uno strumento spesso impiegato nelle situazioni in cui è richiesto un intervento di orientamento o quando si rende necessaria una personalizzazione degli interventi.

Gruppi psico-educativi

Si tratta di gruppi il cui obiettivo consiste nel creare un clima facilitante che consenta l'elaborazione dei vissuti, una migliore consapevolezza del proprio sé intimo e sociale, una struttura simbolica di appartenenza. La loro durata è di circa un'ora e mezza e si concludono con una sessione di feedback tra il conduttore del gruppo e il resto dell'équipe. Il gruppo è: "addestramento all'arte dei rapporti umani" (*Kurt Lewin - MIT, 1947*) "Osservare la natura delle proprie interazioni con gli altri. Consapevolezza del modo di agire nelle relazioni interpersonali. Capire meglio se stessi, rendersi conto dei propri atteggiamenti, migliorare la comunicazione" (*Carl Rogers - Chicago, 1947*)

Gruppi di animazione sociale

Si tratta di gruppi che utilizzano tecniche di animazione (giochi di simulazione, di ruolo ecc.), il cui obiettivo è quello di stimolare le abilità sociali e la comunicazione interpersonale. La loro durata è di circa un'ora e mezza e si concludono con una sessione di feed-back.

Gruppi esperienziali/espressivi

Si tratta di gruppi il cui obiettivo è quello di favorire un'esplorazione dei sentimenti e dei bisogni emotivi fondamentali; sperimentare i propri modelli relazionali e facilitare il contatto emotivo. Vengono impiegate varie tecniche e viene sollecitata l'espressione delle emozioni.

Interventi sul nucleo familiare

Si tratta di interventi terapeutici che hanno come obiettivo il lavoro sulle dinamiche relazionali e il coinvolgimento dei familiari nel processo terapeutico. L'utente che si rivolge ai nostri servizi è inserito in un sistema di relazioni familiari spesso caratterizzato da dinamiche conflittuali e disfunzionali, che sono materiale prezioso per il lavoro terapeutico. Il lavoro con le famiglie si articola in varie attività: gruppi familiari, colloqui congiunti utente/familiari, incontri di coppia.



Seminari informativi

Sono attività che coinvolgono la sfera cognitiva dell'utente e mirano ad incrementare il patrimonio di conoscenze ed informazioni su temi specifici.

Attività laboratoriali

I laboratori si connotano come spazi in cui si sperimentano nuovi linguaggi (musica, teatro, arte) che favoriscono l'esplorazione, l'espressione e l'integrazione dei vissuti corporei, psicologici ed emotivi. Vengono valorizzate la personalità dell'utente e la sua capacità espressiva, consentendogli di scoprire attitudini artistiche di cui spesso non aveva consapevolezza.

Attività di educazione al lavoro

Si tratta di attività che attraverso l'inserimento in un settore di lavoro (cucina, lavanderia, manutenzione, pulizie, etc) mirano allo sviluppo di competenze, abilità e life skills necessarie per un futuro inserimento nel mondo del lavoro, agendo sul senso di responsabilità e dovere personale.

MODALITA' DI AMMISSIONE AL TRATTAMENTO E DIMISSIONE

Per un eventuale inserimento presso la Comunità S. Maria SRTR per il Trattamento delle Dipendenze è necessario che l'utente, in maniera diretta o tramite richiesta del Servizio inviante, presenti richiesta di inserimento. Contestualmente alla richiesta si sollecita la presentazione da parte del Servizio inviante di una relazione e viene attivata la procedura di accoglienza e valutazione al fine di determinare l'idoneità della richiesta.

Criteri per la valutazione dell'idoneità all'inserimento dell'utente:

- Deve essere maggiore di anni 18
- Non deve essere portatore di patologie gravemente invalidanti
- Deve essere disponibile ad assumere regolarmente le terapie prescritte dai Medici dei Servizi invianti
- Deve essere disposto ad accettare in tutte le sue parti il Regolamento del Servizio
- Non deve presentare gravi patologie psichiatriche
- Deve presentarsi con regolarità agli appuntamenti programmati

I criteri di valutazione per accordare la disponibilità ad accogliere utenti in Misura Alternativa alla detenzione è il seguente:

- per le CT residenziali: richiedenti con pena definitiva non superiore a 2 anni in carico all'UEPE;

Gli inserimenti di utenti in Misura Alternativa avverranno con gradualità, facendo trascorrere un adeguato periodo di tempo tra un inserimento e l'altro. Gli utenti in Misura Alternativa non dovranno comunque superare il 10% dell'utenza totale.

In relazione ai suddetti criteri si precisa che la presa in carico dell'utente è comunque subordinata ad attenta valutazione da parte dell'équipe circa il livello di funzionamento globale dell'utente e all'adeguatezza e alla competenza delle risorse umani disponibili, situazioni e contesto di setting.

		 <p>CeIS Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S</p> <p>Sede legale: Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma Centralino tel. 06541951 fax 065407304 E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it</p>	<p>Presidio CeIS don M. Picchi -Via Appia Nuova CT Santa Maria Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma tel. 06-7187303 E-mail: santa.maria@ceis.it</p>
---	---	---	--

Lista di attesa e criteri di priorità

Viene verificata la disponibilità di posti liberi nel Servizio. Se c'è disponibilità si procede secondo le modalità operative previste dalla procedura di Accoglienza e presa in carico; in caso contrario la richiesta viene inserita in ordine cronologico nel registro lista d'attesa e verrà rilasciata ricevuta all'utente.

Gli utenti che fanno richiesta di affidamento al Servizio in Misura Alternativa avranno una lista d'attesa dedicata.

Il sistema di scorrimento della lista d'attesa si attiva ogni qualvolta viene rilevata la disponibilità di un posto. Il Responsabile del Servizio verifica la disponibilità e attiva la procedura di comunicazione al richiedente, aggiornando il registro.

Procedura di accoglienza e presa in carico

1. Il primo contatto sarà effettuato da uno degli operatori del servizio. I destinatari sono soggetti con problematiche di dipendenza e/o i loro familiari. L'operatore, dopo aver ascoltato il richiedente in un luogo riservato e individuata la richiesta specifica darà l'adeguata informazione riguardante le attività del servizio e/o le modalità e la documentazione per la presa in carico. Verranno compilate le Schede 1^a contatto, Consenso informato e Check list valutazione Pre-ingresso. Per fornire informazioni con la maggior chiarezza possibile, l'operatore utilizzerà anche opuscoli, depliant ed ogni altro stampato in suo possesso.

2. Questa fase si attuerà nel caso di una richiesta complessa che non può essere soddisfatta con l'informazione generica sopra indicata ed è indirizzata ad un maggior approfondimento della richiesta dell'utente che chiede un intervento da parte della struttura. La decodifica della domanda è affidata all'équipe multidisciplinare, che, attraverso dei colloqui di valutazione analizzeranno le richieste sia sul piano esplicito che implicito, cercando di coglierne anche gli elementi profondi non chiaramente verbalizzati.

3. Gli operatori, singolarmente o in équipe, dopo la decodifica della domanda, orienteranno l'utente verso i percorsi e le strutture interne ed esterne atte a soddisfare la richiesta; nel caso di invio a strutture o servizi esterni al CeIS, si utilizzerà preferenzialmente la rete già in atto, attivando le procedure standardizzate o altrimenti, qualora si considerasse utile, sarà fornita all'utente, una lettera di accompagnamento con indicazioni dettagliate, onde facilitarne al massimo il percorso e stabilire con lui un legame di fiducia e collaborazione.

Dimissione e continuità assistenziale

Il Progetto Terapeutico Riabilitativo viene concluso quando:

- In accordo con l'ente inviante, l'équipe ritiene che il paziente abbia raggiunto gli obiettivi stabiliti
- Nel caso in cui il paziente interrompa il percorso senza accordo con l'équipe e l'ente inviante
- Nel caso in cui si rilevi una non adesione al trattamento e venga comprovata la non idoneità alla struttura



CeIS Centro Italiano
di Solidarietà
don Mario Picchi
E T S

Sede legale:
Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma
Centralino tel. 06541951 fax 065407304
E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it

Presidio CeIS don M. Picchi -Via Appia Nuova
CT Santa Maria
Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo
Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche
Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma
tel. 06-7187303
E-mail: santa.maria@ceis.it

L'utente e i familiari/*caregiver* riceveranno indicazioni relativamente alla continuità delle cure e al *follow-up*.

In caso di interruzione del trattamento l'utente e i familiari/*caregiver* vengono informati circa il possibile verificarsi di situazioni di rischio clinico correlate all'interruzione prematura del percorso terapeutico-riabilitativo. In particolare si fa riferimento all'elevato rischio di ricaduta e in generale alla riattivazione di comportamenti e stili di vita disfunzionali.

In caso di interruzione del trattamento, l'utente/famigliare/*caregiver* riceveranno indicazioni relativamente alla continuità delle cure e al *follow-up*. In caso di dimissioni non concordate verranno fornite informazioni relativamente alle situazioni di rischio clinico correlate all'interruzione prematura del trattamento.

I Servizi Inviati riceveranno comunicazione dell'avvenuta interruzione del rapporto terapeutico.

11		 CeIS Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S Sede legale: Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma Centralino tel. 06541951 fax 065407304 E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it	Presidio CeIS don M. Picchi - Via Appia Nuova CT Santa Maria Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma tel. 06-7187303 E-mail: santa.maria@ceis.it
----	---	--	--

III. IL PERCORSO TERAPEUTICO

TEMPI, OBIETTIVI E STRUTTURAZIONE

Programma Terapeutico SRTR – CT Santa Maria

I progetti terapeutici sono individualizzati e pertanto i tempi descritti costituiscono un'indicazione di massima, suscettibili di variazioni e comunque concordati in fase di valutazione con i Servizi invianti.

Fase del Programma	Obiettivi	Strumenti	Tempi
Colloqui Valutativi Multidisciplinari	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi della domanda ▪ Conoscenza ▪ Raccolta informazioni ▪ Accertamento stato di dipendenza (previo invio servizio pubblico) ▪ Valutazione motivazionale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colloqui con utente e familiari ▪ Contatti con SerD di appartenenza ed altre istituzioni coinvolte (vis a vis, telefonici, digitali) ▪ Informazioni sul SRTR "S. Maria" 	Da 1 a 3 mesi
Presenza in carico con ingresso residenziale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compilazione e firma documenti ▪ Presa visione regolamento ▪ Stesura piano terapeutico con negoziazione con l'utente, case-manager, équipe che definiscono tempi, modalità e obiettivi approntando il contratto terapeutico ed il P.A.I. ▪ Predisposizione cartella clinica 		
Orientamento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stipula contratto terapeutico ▪ Inserimento graduale nel contesto comunitario ▪ Interruzione sostanze di abuso ▪ Stimolazione motivazione al cambiamento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seminari informativi e formativi ▪ Counseling individuale ▪ Gruppo di educazione al lavoro ▪ Gruppi psico-educativi ▪ Attività ludico-ricreative ▪ Attività sportive 	1 mese
Prima Fase	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accrescimento e consolidamento della motivazione ▪ Acquisizione regole di convivenza ▪ Esplorazione delle aree problematiche di tipo psico-emotivo ▪ Esplorazione dei legami familiari ▪ Competenze relazionali: ascolto e comunicazione ▪ Sviluppo della capacità di prendersi cura di sé e dell'ambiente circostante 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valutazione multidisciplinare ▪ Counseling individuale ▪ Gruppi terapeutici (genogramma, psicodramma, maratone terapeutiche); ▪ Gruppo di educazione al lavoro ▪ Laboratori: teatro, yoga, ceramica, fotografia ▪ Seminari informativi ▪ Gruppi psico-educativi ▪ Attività sportive ▪ Attività ludico-ricreative ▪ Psicoterapia individuale, di gruppo, di coppia, familiare 	Dai 6 agli 8 mesi
Seconda Fase	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approfondimento delle aree problematiche di tipo psico-emotivo e familiari 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valutazione multidisciplinare ▪ Counseling individuale 	Dai 6 agli 8 mesi



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sperimentazione e verifica con l'ambiente esterno ▪ Gestione del denaro ▪ Apprendimento strategie per fronteggiare le situazioni problematiche e conflittuali ▪ Potenziamento delle risorse e delle competenze individuali e in gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gruppi terapeutici (genogramma, psicodramma, maratone terapeutiche) ▪ Gruppo di educazione al lavoro; ▪ Laboratori: teatro, yoga, ceramica, fotografia ▪ Seminari informativi e formativi ▪ Gruppi psico-educativi ▪ Attività sportive ▪ Attività ludico-ricreative ▪ Psicoterapia individuale, di gruppo, di coppia, familiare 	
Terza Fase	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientamento e ricerca lavoro ▪ Reinserimento socio-lavorativo ▪ Ampliamento della rete sociale e riferimenti esterni alla C.T.R. ▪ Progettazione e pianificazione delle diverse aree di vita: lavoro, ripresa degli studi, familiare, individuale e sociale ▪ Verifica delle capacità di fare progetti a medio, breve e lungo termine ▪ Verifica nel tempo dell'assenza di risposte comportamentali di dipendenza patologica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valutazione multidisciplinare ▪ Counseling individuale; ▪ Gruppo di educazione al lavoro ▪ Laboratori su richiesta: teatro, yoga, ceramica, fotografia ▪ Seminari informativi e formativi ▪ Gruppi psico-educativi ▪ Attività sportive ▪ Attività ludico-ricreative ▪ Psicoterapia individuale, di gruppo, di coppia, familiare ▪ Tirocini formativi in collaborazione con enti invianti ▪ Corsi professionalizzanti in collaborazione con enti invianti ▪ Ripresa graduale attività lavorativa 	Dai 6 agli 8 mesi
Follow Up:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Due verifiche a distanza di sei e di dodici mesi dopo la conclusione del percorso residenziale. 		12 mesi

MODALITÀ DI RELAZIONE CON ALTRE STRUTTURE

L'intero percorso terapeutico riabilitativo di ciascun paziente, segnatamente nelle fasi di valutazione, presa in carico e gestione, è il risultato della costruzione di sinergie operative tra i Servizi Inviati, il paziente, il familiare/caregiver, istituzioni territoriali e professionalità a vario titolo coinvolte e dell'équipe multi-professionale del SRTR.

L'obiettivo consiste in un processo costante orientato al confronto professionale tra gli operatori del Servizio Inviante e l'équipe della Struttura in relazione alle condizioni del paziente e ai criteri di appropriatezza delle cure.

In relazione a questo sono previsti nelle varie fasi incontri di rete la cui finalità è volta a fornire informazioni, valutare l'adeguatezza dell'invio, co-progettare l'intervento terapeutico riabilitativo, monitorare il percorso del paziente e aggiornare costantemente il progetto.



REGOLAMENTO INTERNO

Regolamento interno CT Santa Maria Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo

- Il SRTR garantisce di informare tutte le persone che si rivolgono al Servizio, prima dell'inserimento effettivo, sulle caratteristiche e i principi che ispirano il CeIS, i metodi e gli strumenti terapeutico-educativi adottati, gli obiettivi dei programmi di intervento e le regole di vita di cui si richiede rispetto;
- Il SRTR, come tutti i servizi del CeIS don Mario Picchi ETS, è totalmente gratuito;
- Il SRTR del CeIS don Mario Picchi riconosce i diritti umani e civili degli utenti inseriti nei propri programmi. In nessuna fase degli interventi sono consentite forme di minaccia o coercizione fisica, psichica o morale. All'utente viene garantita in ogni momento la volontarietà dell'accesso e della permanenza nella struttura;
- Il SRTR garantisce il massimo impegno a prescindere dalle condizioni anagrafiche, economiche, sociali e culturali dell'utente;
- Attraverso i differenti strumenti che sono parte della metodologia del CeIS don Mario Picchi ETS, gli operatori promuovono la dignità della persona umana quale valore prioritario, perseguendo il raggiungimento, da parte degli utenti, di uno stato di maturità e di autonomia. Per conseguire tale fine, gli operatori mirano ad adeguare e personalizzare il trattamento alle esigenze di ciascuna persona;
- Gli operatori del Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi ETS si impegnano a mantenere ogni informazione relativa all'utente su un piano di assoluta riservatezza, secondo le leggi vigenti e la deontologia professionale. I dati previsti per le valutazioni degli interventi saranno raccolti e trasmessi alle Pubbliche Istituzioni nel rispetto delle norme di confidenzialità e del segreto professionale e d'ufficio.

Io sottoscritto _____ dichiaro di essermi rivolto a questa struttura volontariamente. Dichiaro altresì che la mia permanenza in questa sede è volontaria ed esente da forme di coercizione fisica e psichica. Mi impegno a rispettare le seguenti norme:

- **No Droga, No Alcool, No Violenza** (né fisica né verbale)
- Gli orari del Servizio
- Mi impegno a comunicare tempestivamente agli operatori le assenze e i ritardi
- In caso di misure alternative alla detenzione mi impegno ad osservare e rispettare quanto contemplato dalle prescrizioni
- Mi impegno a firmare il foglio firme interno della presenza giornaliera
- Mi impegno a uscire dalla struttura solo nei modi e con i tempi concordati con gli operatori
- Mi impegno a svolgere le attività di educazione al lavoro (coordinamento, cucina, pulizie, lavanderia, manutenzione e cura del verde) al fine di sviluppare le *social skills* in un contesto psico-educativo e terapeutico.
- Mi impegno a rispettare con cura ed attenzione gli spazi e le attrezzature del Servizio

In caso di interruzione volontaria del percorso o all'atto delle dimissioni, l'utente, eventuali familiari e le Istituzioni coinvolte riceveranno indicazioni relativamente alla continuità delle cure e al *follow-up*. In caso di dimissioni non concordate verranno fornite informazioni relativamente alle situazioni di rischio clinico correlate all'interruzione prematura del percorso terapeutico-riabilitativo.

		 <p>Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi E T S</p> <p>Sede legale: Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma Centralino tel. 06541951 fax 065407304 E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it</p>	<p>Presidio CeIS don M. Picchi - Via Appia Nuova CT Santa Maria</p> <p>Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma tel. 06-7187303 E-mail: santa.maria@ceis.it</p>
---	---	--	--

Obiettivi e standard di qualità

Il piano degli obiettivi e degli indicatori va inteso quale strumento prevalentemente tecnico fondamentale ai fini dell'implementazione di percorsi finalizzati a garantire determinati livelli di qualità dell'intervento clinico e a favorire l'adozione di percorsi finalizzati alla rilevazione e valutazione della qualità dei programmi terapeutico-riabilitativi.

Il SRTR, S. Maria si propone di individuare un pool di indicatori utilizzabili per verificare la performance clinico-riabilitativa.

DIMENSIONE	PARAMETRO DI QUALITA'	FINALITA'	Indicatore	Numeratore	Denominatore	Obiettivi/Risultati Attesi
PROCESSO	Appropriatezza della valutazione clinica	Indica l'efficienza del Servizio nell'effettuare una valutazione multidisciplinare.	Personalizzazione dell'intervento e valutazione multidisciplinare nel periodo considerato (2022)	N° utenti che entro 1 mese hanno ricevuto una valutazione da almeno 2 professionisti di discipline differenti (di cui uno psicologo)	N° totale utenti trattati	Utenti che hanno ricevuto una valutazione entro 1 mese superiore al 70%
	Appropriatezza della valutazione clinica	Indica l'efficienza del Servizio nell'effettuare una valutazione periodica.	Personalizzazione dell'intervento e valutazione periodica nel periodo considerato (2022)	N° utenti che hanno ricevuto una valutazione periodica nel periodo considerato (2020)	N° totale utenti trattati	Utenti che hanno ricevuto una valutazione periodica superiore al 70%
	Applicazione della normativa privacy	Indica l'adeguatezza degli aspetti legati al tema della privacy, della sicurezza all'accesso della documentazione sanitaria	Reclami presentati al garante della privacy nel periodo considerato (2022)	N° utenti che hanno sporto reclamo al garante	N° totale utenti trattati	Percentuale dei reclami inferiore al 3%
	Adozione di procedure di audit interno	Monitorare e valutare l'appropriatezza delle procedure e dell'efficacia del Servizio	Programma annuale audit	N° di audit effettuati nel periodo considerato (2020)	Applicazione del programma annuale di audit	
	Appropriatezza della definizione del progetto	Indica quanto sia stata effettuata una adeguata programmazione degli interventi sulla base di progetti ed obiettivi specifici	Definizione del progetto terapeutico nel periodo considerato (2022)	N° utenti in carico con progetto terapeutico entro 3 mesi	N° totale utenti trattati	Utenti con progetto terapeutico definito entro 3 mesi superiore al 70%

16	 <p>CeIS E T S</p> <p>Centro Italiano di Solidarietà don Mario Picchi</p> <p>Sede legale: Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma Centralino tel. 06541951 fax 065407304 E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it</p>		<p>Presidio CeIS don M. Picchi - Via Appia Nuova CT Santa Maria</p> <p>Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche</p> <p>Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma tel. 06-7187303 E-mail: santa.maria@ceis.it</p>
----	---	---	---

DIMENSIONE	PARAMETRO DI QUALITA'	FINALITA'	Indicatore	Evidenze	Obiettivi/Risultati Attesi
ESITO	Efficacia	Indica la capacità del Servizio di mantenere l'utente in trattamento	Ritenzione in trattamento nel periodo considerato (2022)	L'Indice di Ritenzione, calcolato con la formula (IR = % drop out – 100)	Indice di ritenzione superiore al 50%
	Soddisfazione utenti	La rilevazione sistematica del grado di soddisfazione da parte degli utenti e dei famigliari/caregiver fornisce indicazioni per il miglioramento del Servizio	Dati rilevati dai questionari di soddisfazione nel periodo considerato (2022)	I questionari di soddisfazione vengono somministrati ad almeno il 70% degli utenti e dei famigliari/caregiver con cadenza semestrale. I dati vengono analizzati, discussi in équipe e inseriti nel report mensile per essere sottoposti alla valutazione dell'Organizzazione	Gradimento medio nelle aree prese in considerazione dal questionario pari almeno a 3 su una scala di 5
	Efficacia (outcome)	Indicatore di risultato che misura l'efficacia dell'attività riabilitativa	Dati rilevati dai questionari di follow-up nel periodo considerato (2022)	I questionari di follow-up vengono somministrati ad almeno il 70% degli utenti che hanno concluso il percorso riabilitativo come definito dal progetto terapeutico (con cadenza semestrale). I dati vengono analizzati, discussi in équipe e sottoposti alla valutazione dell'Organizzazione	Miglioramento significativo nelle aree prese in esame dal questionario di follow-up per almeno il 50% degli utenti monitorati



IV. MECCANISMI DI TUTELA

CARTA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

Premessa

Il Centro Italiano di Solidarietà Don Mario Picchi nello spirito delle linee guida della Carta Europea dei Diritti del Malato e sui concetti ispiratori del "Progetto Uomo", che pongono l'attenzione sulla persona senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche o condizione sociale, adotta la Carta dei Diritti dell'Utente.

Umanizzazione dei trattamenti

L'organizzazione iscrive ogni specifica forma di trattamento e ogni suo strumento pedagogico e/o terapeutico-riabilitativo in un'ottica di *Umanizzazione*, garantendo l'impegno a rendere i luoghi di assistenza e i programmi terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica

In tale direzione l'Organizzazione promuove le proprie strutture come luoghi aperti al contatto con famiglie e il territorio, tutela la privacy degli utenti durante l'esecuzione delle prestazioni, garantisce il confort delle aree di soggiorno destinate agli utenti e agli ospiti e in generale assicura l'accoglienza e la qualità delle prestazioni nonché la partecipazione attiva degli utenti all'intero processo assistenziale.

Diritti dell'utente

1. Diritto alla prevenzione e promozione della salute.

Il CeIS attraverso l'informazione, l'educazione, lo scambio esperienze, garantisce per tutti gli utenti attività di prevenzione e di promozione della salute.

2. Diritto alla libertà di cura.

Il CeIS garantisce ad ogni singolo individuo la possibilità di usufruire di trattamenti il più possibile personalizzati e multimodali (medico farmacologico psico-socio-educativo etc.) in accordo a piani di trattamento specifici definiti con le altre figure di riferimento coinvolte (SerD, psichiatra, medico, assistente sociale, etc.).

3. Diritto alla libertà di credo e di religione.

Il CeIS garantisce ad ogni utente la libertà di poter praticare nel massimo rispetto la propria fede religiosa e i propri valori, con la possibilità di poter frequentare all'occorrenza i relativi luoghi di culto. Inoltre assicura la scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso.

4. Diritto all'informazione e al consenso.

Il CeIS garantisce ad ogni utente il diritto di essere informato sull'organizzazione generale, sulla struttura del percorso terapeutico e di tutte quelle conoscenze che possono permettergli di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua persona. Inoltre, è adeguatamente informato sullo stato di salute e coinvolto nelle decisioni in merito ai trattamenti.

5. Diritto al rispetto della privacy e alla confidenzialità.

Il CeIS garantisce ad ogni utente il diritto alla riservatezza e confidenzialità delle informazioni di carattere personale incluse quelle che riguardano il suo stato di salute ed eventuali terapie. Inoltre garantisce il rispetto alla privacy inerente l'acquisizione di dati personali, vissuti e accadimenti nei diversi setting operativi (colloqui individuali, gruppi terapeutici etc.).

6. Diritto alla sicurezza.

Il CeIS garantisce ad ogni utente il diritto di accedere a strutture sicure con ambienti accoglienti, salubri e decorosi.



7. Diritto al reclamo.

Il CeIS garantisce ad ogni utente il diritto di sporgere reclamo, ogni qualvolta viene ritenuto opportuno, e di ricevere relativa ed adeguata risposta.

Norme relative al consenso informato e tutela dei dati personali

Il trattamento dei dati personali è tutelato dalle legge sulla privacy secondo i termini del vigente D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento europeo 679/2016 – GDPR- in vigore in tutti i paesi dell'Unione Europea dal 25 maggio 2018.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il Servizio si impegna a fornire tutte le informazioni richieste nel rispetto delle normative vigenti, in modo trasparente e nel minor tempo possibile. Nello specifico, le tempistiche e le modalità di accesso alla documentazione sanitaria sono descritte nel documento “Richiesta documentazione” (Manuale del sistema di gestione della qualità).

Modalità di richiesta

La documentazione va richiesta al Responsabile del Servizio tramite mail (santa.maria@ceis.it) e compilando gli appositi moduli.

Tempi di accesso e costi

La documentazione sanitaria sarà resa disponibile entro sette giorni lavorativi e non sono previsti costi.

RECLAMI

Per reclamo si intende qualsiasi informazione, scritta o verbale, inerente un servizio o una prestazione effettuati all'interno del SRTR che rilevi insoddisfazione del paziente, o evidenzi lacune qualitative tali da compromettere la validità dell'erogazione del servizio.

Presentazione dei Reclami

I reclami possono essere presentati presso l'**Ufficio Operatori** del SRTR. L'Ospite o i familiari/caregiver possono segnalare eventuali disservizi sia verbalmente che per mail (santa.maria@ceis.it). A tale scopo è disponibile il modulo **Segnalazione Disservizi**, che è compilato dall'Ospite/famigliare/caregiver o dal personale che ha ricevuto un reclamo verbale.

Attività per la gestione del reclamo

1. segnalazione e registrazione
2. analisi e risoluzione del problema
3. eventuali azioni correttive o preventive
4. eventuale risposta all'Ospite
5. elaborazione statistica dei dati.



CeIS Centro Italiano
di Solidarietà
don Mario Picchi
E T S

Sede legale:

Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma
Centralino tel. 06541951 fax 065407304
E-mail ceis@ceis.it Pec: ceisroma@pec.it

Presidio CeIS don M. Picchi -Via Appia Nuova
CT Santa Maria
Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo
Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche
Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma
tel. 06-7187303
E-mail: santa.maria@ceis.it

Tutti i reclami vengono analizzati dal Responsabile del Servizio, il quale lo registra nel modello “Riepilogo reclami” e prende le opportune decisioni del caso, annotando un breve riepilogo su tale modello o su un documento che allega ad esso.

Ai reclami pervenuti in forma scritta non anonima il Responsabile del Servizio fornisce risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

I reclami sono esaminati nel corso del Riesame della Direzione, con l’eventuale coinvolgimento dei Responsabili delle funzioni interessate, per individuare le eventuali criticità e per predisporre le azioni opportune. Annualmente viene redatto un Report sui reclami effettuati e le azioni correttive intraprese.

Funzioni interessate

Tutte le funzioni aziendali sono responsabili della ricezione e della gestione dei reclami presentati dagli ospiti/famigliari-caregiver.

Il Responsabile del Servizio fornisce il supporto necessario, come definito nella presente procedura.



CeIS Centro Italiano
di Solidarietà
don Mario Picchi
E T S

Sede legale:
Via A. Ambrosini 129 – 00147 Roma
Centralino tel. 06541951 fax 065407304
E-mail ceis@ceis.it Pcc: ceisroma@pec.it

Presidio CeIS don M. Picchi -Via Appia Nuova
CT Santa Maria
Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo
Per il Trattamento delle Dipendenze Patologiche
Via Appia Nuova, 1251 – 00178 Roma
tel. 06-7187303
E-mail: santa.maria@ceis.it

MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI

Data.....

COGNOME NOME

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Firma

Parte riservata alla Direzione

- Segnalazione scritta dell'utente
- Segnalazione telefonica o verbale

Operatore che ha ricevuto la comunicazione:

.....

Responsabile Servizio

Note

.....
.....
.....
.....

Data

Firma

.....