

INDICE

Carta dei servizi
Chi siamo
Mission
Vision
I principi e i valori del servizio
Destinatari del servizio
Struttura
Tipi di prestazioni offerte dal servizio
Attività e laboratori
Obiettivi del Centro
Equipe Multidisciplinare
Criteri di accesso al servizio
Tariffario ed adempimenti amministrativi
Dove Siamo/Contatto
Indicatori e standard di qualità
Valutazione della qualità del servizio
Tutela dei clienti/utenti del servizio

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi definisce i valori ai quali si ispira l'Istituto Don Calabria, esplicita gli standard di qualità garantiti, attraverso indicatori semplici e misurabili, definisce gli impegni attesi dalle famiglie per il benessere dei minori, il buon funzionamento della struttura, il sostegno della partecipazione responsabile al fine di impostare un proficuo confronto con l'obiettivo del miglioramento continuo dei servizi offerti.

E' un importante strumento di comunicazione fra l'Amministrazione e tutti coloro che, a differenti livelli di responsabilità, portano interessi, bisogni e punti di vista.

CHI SIAMO

Il CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE “Le Salicelle” è un Servizio per Minori dai 6 ai 18 anni promosso dall'Istituto Don Calabria finalizzato alla promozione del benessere del minore, offrendogli opportunità di socializzazione, supporto e sostegno nella sua dimensione familiare, con genitori e gli adulti di riferimento.

E' un servizio socio-educativo dove sono offerte attività ed interventi di ascolto, di sostegno alla crescita, di accompagnamento e di orientamento. Il Centro è rivolto a minori che vivono problematiche psicosociali, di emarginazione e disadattamento sociale.

Il Servizio si trova all'interno del Rione Salicelle di Afragola e può ospitare fino a **50** minori.

MISSION

Il Centro Sociale Polifunzionale “Le Salicelle” si propone di sostenere i minori, in particolare coloro che vivono problematiche psicosociali, di emarginazione e disadattamento sociale, facendo sperimentare ed apprendere competenze relazionali e socio-educative nelle attività quotidiane e nello sviluppo di relazioni interpersonali, all'interno di progetti individualizzati volti a favorire l'Inclusione Sociale. Esso pertanto mira a rispondere ai bisogni di accoglienza, autorealizzazione e partecipazione attiva alla vita educativa, sociale, culturale, ricreativa dei minori.

La finalità sociale che l'Istituto don Calabria vuole perseguire attraverso il Centro “Le Salicelle” è la valorizzazione e la promozione del benessere psicosociale del minore e anche della sua famiglia attraverso:

- il sostegno allo sviluppo di servizi, progetti ed iniziative orientate a processi di cittadinanza attiva e alla promozione del benessere dei bambini, degli adolescenti, dei giovani e delle famiglie che vivono situazioni di disagio e sofferenza;
- la promozione della solidarietà, della collaborazione, del rispetto della persona, della continua possibilità di inclusione e integrazione;
- il sostegno ai processi di comunicazione sociale, capaci di promuovere i valori morali e sociali orientati alle questioni della tutela, promozione e recupero dei bambini e degli adolescenti all'interno del dibattito locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- il sostegno alla riflessione sui bisogni e la progettazione di risposte innovative ai bisogni stessi;

- il sostegno, con gli strumenti propri del lavoro e dell'economia sociale, di politiche etiche di sviluppo del territorio in raccordo con le altre Case dell'Istituto e con gli altri soggetti e organizzazioni sociali.

VISION

L'obiettivo principale si declina in obiettivi specifici:

- Promuovere l'autonomia del minore, sostenendo il miglior livello funzionale possibile
- Promuovere la socializzazione e le relazioni interpersonali, con lo scopo di contrastare l'isolamento/emarginazione e sostenere l'autostima di ciascun minore
- Gestire le problematiche comportamentali, riducendo o rinviando eventuali istituzionalizzazioni
- Sostenere le famiglie ed i caregivers, curandone i rapporti
- Offrire l'opportunità di un ascolto qualificato
- Offrire opportunità formative e pre-professionalizzanti
- Lavorare in un'ottica preventiva di esiti psicosociali negativi, dovuti all'isolamento e a fenomeni di povertà educative e di fragilità del nucleo socio-familiare di provenienza
- Lavorare in un'ottica riparativa di esiti psicosociali negativi che hanno portato alla devianza, in sinergia e di concerto con gli enti inviati e con l'equipe curante

I PRINCIPI E I VALORI DEL SERVIZIO

Uguaglianza

Nel pieno rispetto dell'uguaglianza, sancito dalla Costituzione Italiana, si garantisce il medesimo servizio a tutti gli utenti e non vi è alcuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, cultura (nazione, etnia, regione di provenienza) opinioni politiche, condizioni sociali e personali. Si accolgono tutti i minori in età compresa tra 3 e 18 anni che richiedano l'ammissione, compatibilmente con il numero dei posti disponibili.

Valorizzazione delle differenze

Si promuove l'integrazione dei minori appartenenti ad altre culture o a fasce sociali più svantaggiate o in condizioni di diversa abilità, in quanto viene posta attenzione alla cultura dei diritti della persona, alla solidarietà e alla valorizzazione delle differenze.

Garanzia di continuità nell'erogazione del servizio

La struttura si impegna a garantire un servizio continuativo, regolare, provvedendo a gestire tempestivamente temporanei disservizi. In tal senso, eventuali sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da: guasti e/o manutenzioni straordinarie e impreviste, necessarie al corretto funzionamento della struttura; cause di forza maggiore.

Efficienza e Trasparenza

La struttura si impegna a garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio e in merito ai diritti e alle opportunità di cui le famiglie possono godere. In tal senso, si muovono nel rispetto dei principi di semplificazione delle procedure e di trasparenza delle comunicazioni.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari del **Centro Sociale Polifunzionale “Le Salicelle”** sono minori di età compresa tra i 6 e i 18 anni, ovvero:

- Minori che necessitano di sostegno nell’apprendimento cognitivo e nel percorso scolastico
- Minori che necessitano di un percorso di orientamento mediante la partecipazione a incontri su tematiche come prevenzione e tutela della salute, attualità, sport, arte e letteratura, e attraverso la partecipazione a corsi di formazione in ambiti specifici
- Minori che necessitano di sostegno per lo sviluppo dell’autonomia personale e dell’inserimento sociale
- Minori che necessitano di supporto e sostegno al benessere psico-fisico, emotivo e relazionale
- Minori ai quali si offrono attività ludico-motorie, ricreative, spazi guidati da figure professionali formate sull’intermediazione culturale, di riflessione sui temi della convivenza civile e sull’utilizzo degli spazi urbani e naturali, di scambio intergenerazionale, anche per valorizzare specifiche attività professionali, di promozione alla partecipazione a forme di attività sociale quali il volontariato sociale, in raccordo con la rete dei servizi del territorio e con le agenzie pubbliche e private
- Genitori e famiglie dei minori in carico, per attività di rinforzo e sostegno genitoriale

STRUTTURA

Il **Centro Sociale Polifunzionale “Le Salicelle”** è dotato di spazi destinati ad un suo uso esclusivo; gli ambienti rispondono a caratteristiche di qualità estetica ed organizzazione strutturale, privi di barriere architettoniche e quindi accessibili, risultando confortevoli ed accoglienti. In particolare:

- N° 3 locali polifunzionali
- N° 1 locale di accoglienza e aggregazione, per attività di gruppo
- N° 1 locale come spazio per gli operatori, per i colloqui e per gli aspetti gestionali
- Servizi igienici accessibili

TIPI DI PRESTAZIONI OFFERTE DAL SERVIZIO

1) Progetto Individualizzato

Il termine Progetto Individualizzato si ispira al concetto di Progetto di Vita, inserendosi, così, in un’ottica più ampia e complessa di considerazione della persona. Tale progetto viene elaborato dal Coordinatore e dall’ Equipe del Servizio. Nella formulazione del Progetto Individualizzato, dunque:

- Si tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze, delle difficoltà e delle risorse della persona;

- Si definiscono gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità della persona;
- Si stabilisce il ruolo dell'equipe, composta da personale adeguatamente formato e competente, nella realizzazione del progetto;
- Le linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati.

Il Progetto Individualizzato prevede, infine, sistematiche azioni di monitoraggio a cadenze regolari, per verificare l'andamento, il raggiungimento di obiettivi e sotto-obiettivi e per, eventualmente, ridefinire o rinnovare anche gli aspetti organizzativi.

2) *Attività e Laboratori*

Le attività verranno distinte per fascia di età.

- ✓ Fascia d'età 14 - 18: dalle ore 10,00 alle ore 13,00 le attività sono rivolte a giovani adolescenti ed includeranno oltre ad un supporto scolastico specialistico (BES) volto al conseguimento di titoli di studio specifici, anche ad attività di orientamento scolastico;
- ✓ fascia d'età 6 - 13: dalle ore 14,00 alle ore 18,00, le attività prevedono supporto scolastico, laboratori socio-educativi (educazione ambientale, arte e riciclo creativo, musica, informatica, multimediale) e laboratori socio-relazionali (a tematica familiare, scolastica, mediazione tra pari...)

Sono previsti anche nelle ore antimeridiane attività di supporto psico-sociale, come orientamento e sostegno psicologico sia individuale sia di gruppo, counseling anche per le famiglie e musicoterapia

Attività di orientamento e potenziamento

corso di informatica di base, corso di lingua inglese, supporto scolastico specialistico (BES), sostegno per conseguimento del diploma

Attività di supporto psico- sociale:

orientamento e sostegno psicologico sia individuale sia di gruppo, counseling anche per le famiglie, musicoterapia.

Attività di supporto socio-educative

supporto scolastico, laboratori multimediali, di educazione ambientale, di arte, di musica, ecc...

3) *Obiettivi del Centro*

Il Centro accoglie minori soprattutto a rischio di emarginazione e devianza sociale con lo scopo di ridurne e contenere l'impatto che il disagio provoca sulla crescita sana ed equilibrata del minore.

L'èquipe degli operatori focalizza **tre aree d'intervento**:

1. aumento del **benessere del minore** e della famiglia di appartenenza;
2. incremento della frequenza e del **successo scolastico**;
3. offerta di tempi e spazi per la **socializzazione e l'aggregazione**, attraverso occasioni e momenti sportivi, culturali e formativi.

Nello specifico, con il Centro si vuole:

- rendere i giovani più disponibili a ripensare il proprio progetto di vita;
- mettere in risalto le potenzialità positive delle persone favorendone il successo;
- privilegiare l'intelligenza pratica di cui quasi sempre sono dotati questi ragazzi;
- permettere loro di attribuire un senso alla scuola o al lavoro;
- responsabilizzarli di fronte ad un percorso su se stessi, uscendo da posizioni passive oscillanti tra noia e gesti di bullismo, vandalismo ed illegalità;
- favorire relazioni positive con adulti di riferimento (in primis la famiglia, e con i tutor, gli educatori e gli operatori sociali);

far crescere, attorno ad alcuni educatori giovani opportunamente formati, un centro di sviluppo della progettualità giovanile e della partecipazione sociale e civile.

EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'Equipe multidisciplinare è composta da personale adeguatamente formato che, oltre alle conoscenze e competenze specifiche del settore, ha capacità relazionali adeguate, che permettono di interagire in maniera empatica e funzionale.

Le figure professionali previste sono:

Coordinatore, coordina il servizio occupandosi dell'organizzazione di tutte le attività che si svolgono all'interno del Centro Sociale Polifunzionale "Le Salicelle", coordina le riunioni di equipe e condivide le informazioni relative all'utente con tutti gli operatori, elabora il progetto educativo individualizzato, definisce le aree di intervento, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine. Supervisiona il lavoro e il benessere del personale dell'equipe, gestisce i rapporti con le istituzioni pubbliche e private, portando avanti il lavoro di rete.

Educatori Professionali, si occupano di progettare gli interventi insieme al responsabile. Organizzano e gestiscono le attività di laboratorio, sia di gruppo che individuali.

OSS, svolgono attività integrate come l'accoglienza, l'inserimento e il supporto nelle attività laboratoriali, la cura e l'igiene della persona, il supporto nel momento dei pasti, l'assistenza per le uscite esterne e l'affiancamento degli educatori nelle attività proposte nel Centro.

Personale Qualificato per i Laboratori, (4 istruttori) istruttori per l'attività fisica, tecnico informatico, musicale, artistico, ecc.

Il **LAVORO DI RETE** è uno dei punti cardine del nostro metodo, grazie al quale, l'equipe e gli utenti si interfacciano e utilizzano le potenzialità e le risorse del territorio, sia pubbliche, sia private. Ci

preme che il Servizio sia collegato e ancorato alla dimensione territoriale e alle altre realtà esistenti, evitando così il rischio di autoreferenzialità e promuovendo una modalità di conduzione del “case management” sinergica, tra istituzioni pubbliche e privato sociale, ma anche tra le diverse modalità di aiuto e supporto, sia formale che informale.

CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Centro Sociale Polifunzionale “Le Salicelle” **può ospitare un massimo di n° 50 minori.**

Per criteri di accesso si intendono tutti gli aspetti che permettono di individuare l’opportunità della richiesta di inserimento, in relazione ad aspetti quali, per esempio la valutazione dell’adeguatezza della struttura per l’utente.

Il Centro Sociale Polifunzionale “Le Salicelle” è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00. E’ prevista la chiusura nel mese di agosto e di 1 settimana nei periodi di festività religiosa (Natale e Pasqua).

Il primo contatto tra l’utente ed il Centro Diurno e può avvenire:

- con un contatto diretto telefonico da parte della famiglia;
- tramite contatto da parte dei Comuni e/o della ASL e/o CGM a seguito di una valutazione di idoneità rispetto all’inserimento del minore nel Servizio tenendo in considerazione le esigenze della famiglia/servizio inviante richiedente.

Il Responsabile dell'Equipe, dopo aver compilato il modulo con le prime informazioni, con i dati ricevuti dagli invianti, procede nel seguente modo:

- Primo colloquio con i richiedenti e/o con gli invianti;
- Valutazione della possibilità di inserimento da parte dell'equipe;
- Periodo di prova e di conoscenza reciproca tra il minore e il servizio;
- Adempimenti amministrativi;
- Valutazione del potenziale e delle risorse del minore;
- Inserimento formale.

Quest'ultimo prevede la definizione delle fasi e delle sottofasi di progettazione:

1. Durata del progetto;
2. Documentazione di riferimento;
3. Autorità e responsabilità;
4. Momenti di riesame e verifica.

TARIFFARIO E ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

Ricevuta la richiesta ufficiale da parte dell'inviante (Servizio pubblico e/o famiglia) il Responsabile Equipe invia al Responsabile Amministrativo la scheda informativa del minore.

Il Responsabile Amministrativo procederà alla definizione degli adempimenti amministrativi e farà firmare i moduli riguardanti l'informativa del minore.

La sostenibilità economica degli inserimenti potrà essere garantita da:

- Contributo economico da parte del servizio pubblico inviante;
- Contributo economico da parte della famiglia;
- Contributo economico in compartecipazione da parte del Servizio pubblico e della famiglia.

A seconda del progetto individuale è possibile modulare l'inserimento su attività e orari specifici che corrisponderanno ad una tariffa valutata *ad personam*.

Indicativamente la retta giornaliera è di € ___ per una frequenza antimeridiana o pomeridiana, a cui si aggiunge € ___ per il pasto ed € ___ per il trasporto da casa al centro e dal centro a casa

DOVE SIAMO

Il Centro Sociale Polifunzionale “Le Salicelle” è ubicato presso la zona denominata “180 Alloggi” del Rione Salicelle di Afragola, nei pressi dell’ uscita dell’ Asse Mediano ed in prossimità della fermata di autobus della linea ACTP

CONTATTI

Centro Sociale Polifunzionale LE SALICELLE
Rione Salicelle – 180 ALLOGGI - 80021 Afragola (NA)
Email centrosalicelle@doncalabrinapoli.it
Sito Internet www.doncalabriaeuropa.org
Referente Dott.ssa Assunta Vilardi

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Le verifiche in merito agli indicatori e standard di qualità, vengono calendarizzate come da tabella e indicate nel modulo allegato A.

AREA	CRITERIO	INDICATORE	STANDARD	TEMPI <i>Per raccolta dati *allegato A</i>
Risorse Umane	<i>Adeguata quantità risorse umane</i>	Rapporto operatore/utente funzionale alla tipologia di servizio	Almeno una unità di personale ogni otto minori	1 volta all'anno-dicembre
	<i>Volontari</i>	Rapporto volontari/presenza giornaliera	volontari operativi quotidianamente e continuativamente	1 volta all'anno-dicembre
	<i>Consulenze</i>	Rapporti con psicologi e specialisti	Il 100% dei minori ospiti usufruisce di accompagnamento psicologico	1 volta all'anno-dicembre
Metodologia di lavoro	<i>Equipe multidisciplinare</i>	Numero di operatori che partecipano alle riunioni di équipe	Il 100% di operatori partecipa alle riunioni di équipe settimanali con redazione di verbale	1 volta all'anno-dicembre

	<i>Progettazione</i>	Numero di minori per il quale è redatto il PEI	Per il 100% dei minori viene formulato il PEI entro 1 mese dall'inserimento e revisionato ogni 3 mesi	Ogni 3 mesi
	<i>Lavoro di rete</i>	Percentuale di condivisione dei piani educativi	Il 100% dei PEI viene costruito in condivisione con i servizi inviati	Ogni volta che viene formulato il Pei
		Numero incontri di Co-progettazione tra servizi	Incontri a cadenza periodica di verifica del caso	1 volta all'anno-dicembre
	<i>Supervisione</i>	Numero di momenti di supervisione periodici	Il 100% degli operatori partecipa ad un incontro mensile di supervisione di gruppo con uno psicoterapeuta	1 volta all'anno-dicembre
	<i>Formazione</i>	Numero di momenti di formazione specifica	Il 100% degli operatori della struttura partecipa a percorsi formativi attivati nel corso dell'anno su tematiche inerenti l'attività	1 volta all'anno-dicembre

Allegato A - Modulo verifica indicatori e standard

Compilata da: _____ in data _____

Area/criterio	Tempistica per raccolta dati	Date di realizzazione
Risorse Umane	<i>Adeguata quantità risorse umane</i>	
	<i>Volontari</i>	
	<i>Consulenze</i>	
Metodologia di lavoro	<i>Equipe multidisciplinare</i>	

	<i>Progettazione</i>	
	<i>Lavoro di rete/PEI</i>	
	<i>Lavoro di rete/co-progettazione</i>	
	<i>Supervisione</i>	
	<i>Formazione</i>	

TUTELA DEI CLIENTI/UTENTI DEL SERVIZIO

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti/Enti referenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti e ai partner del servizio, uno strumento agile e immediato, per segnalare alla struttura comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi.

Modalità

I reclami possono essere espressi in forma scritta (Allegato B) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. La struttura dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro i 30 giorni successivi.

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La struttura effettua sondaggi per conoscere come gli utenti/Enti giudicano il servizio educativo.

A tale scopo viene data la possibilità, attraverso gli appositi moduli (Allegato C), di esprimere la propria valutazione e di formulare proposte. I dati raccolti vengono elaborati e analizzati dalla struttura che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

Allegato B - Modulo suggerimenti e reclami

Modulo suggerimenti e reclami

Io sottoscritto/a _____ residente in _____ in qualità di _____

in riferimento al Centro Sociale Polifunzionale “Le Salicelle” sito in Afragola, Rione Salicelle – 180 Alloggi desidero segnalare (esprimere l’oggetto del reclamo o del suggerimento)

Ai sensi della Legge 196/2003 autorizzo Centro Diurno Polifunzionale “Le Salicelle” al trattamento dei dati personali di cui sopra. I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo alle persone incaricate del trattamento nel rispetto dei principi di pertinenza. I dati non saranno diffusi.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va inviato via posta, mail o consegnato a mano in busta chiusa all’attenzione del Responsabile del Servizio presso la sede di Afragola (NA) Rione Salicelle

Allegato C - Valutazione della qualità del servizio

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI UTENTI

Allegato C.1.

Io sottoscritto/a _____ residente in _____ in qualità di _____

in riferimento al Centro Sociale Polifunzionale “Le Salicelle” sito in Afragola, Rione Salicelle – 180 Alloggi desidero segnalare (esprimere l’oggetto del reclamo o del suggerimento)

1.	L'indirizzo educativo del centro è secondo lei? a) molto buona b) buona c) sufficiente d) insufficiente
2.	L'intervento educativo degli operatori nei confronti del minore viene da lei giudicato: a) molto buono b) buono c) sufficiente d) insufficiente
3.	Le sembra che suo/a figlio/a tragga beneficio dal frequentare il Centro? a) molto b) abbastanza c) poco d) per nulla e) non sapre
4.	Che valutazione dà degli ambienti del Centro? a) molto buona b) buona c) sufficiente d) insufficiente
5.	Le sembra adeguata alle esigenze di suo/a figlio/a la programmazione del Centro? a) molto buona b) buona c) sufficiente d) insufficiente
6.	Che valutazione dà dei rapporti e della comunicazione tra i familiari e gli operatori del Centro? a) molto buono b) buono c) sufficiente d) insufficiente

Ai sensi della Legge 196/2003 autorizzo Centro Sociale Polifunzionale "Le Salicelle" al trattamento dei dati personali di cui sopra. I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo alle persone incaricate del trattamento nel rispetto dei principi di pertinenza. I dati non saranno diffusi.

Data _____

Firma _____

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI INVIANTI
Allegato C.2.

Io sottoscritto/a _____ residente in _____ in qualità di _____

in riferimento al Centro Sociale Polifunzionale “Le Salicelle” sito in Afragola, Rione Salicelle – 180 Alloggi desidero segnalare (esprimere l’oggetto del reclamo o del suggerimento)

1. È facile ottenere informazioni esaurienti sui Servizi educativi che l’ente offre e sulle relative modalità di accesso.	Per niente	Poco	Abbastanza	Totalmente
2. Le procedure di ammissione e dimissione sono chiare.	Per niente	Poco	Abbastanza	Totalmente
3. Le strutture dell’istituto sono adeguate.	Per niente	Poco	Abbastanza	Totalmente
4. I tempi di erogazione dei servizi sono conformi a quanto previsto e concordato.	Per niente	Poco	Abbastanza	Totalmente
5. Il personale della struttura è competente e in grado di fornire tutte le informazioni richieste.	Per niente	Poco	Abbastanza	Totalmente

6. Le relazioni e gli altri documenti previsti sono chiari ed esaurienti.	Per niente	Poco	Abbastanza	Totalmente
7. È facile ottenere informazioni esaurienti sui Servizi educativi che l'ente offre e sulle relative modalità di accesso.	Per niente	Poco	Abbastanza	Totalmente
8. Le procedure di ammissione e dimissione sono chiare.	Per niente	Poco	Abbastanza	Totalmente
9. Le strutture dell'istituto sono adeguate.	Per niente	Poco	Abbastanza	Totalmente
10. I tempi di erogazione dei servizi sono conformi a quanto previsto e concordato.	Per niente	Poco	Abbastanza	Totalmente
11. Il personale della struttura è competente e in grado di fornire tutte le informazioni richieste.	Per niente	Poco	Abbastanza	Totalmente
12. Le relazioni e gli altri documenti previsti sono chiari ed esaurienti.	Per niente	Poco	Abbastanza	Totalmente

a) Quali sono secondo lei gli aspetti più positivi del servizio che ha ricevuto?				
b) Quali sono secondo lei gli aspetti più negativi del servizio che ha ricevuto?				
c) In caso di nuove situazioni di minori che necessitano di un collocamento, si rivolgerebbe nuovamente alla struttura?				
Completamente quanto si ritiene soddisfatto del servizio offerto dalla struttura?	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

Ai sensi della Legge 196/2003 autorizzo Centro Diurno Polifunzionale "Le Salicelle" al trattamento dei dati personali di cui sopra. I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo alle persone incaricate del trattamento nel rispetto dei principi di pertinenza. I dati non saranno diffusi.

Data _____

Firma _____