

PROGETTO EDUCATIVO

DELL'ANZIANO CAP CASAMASSIMA

GLI AMBITI DI INTERVENTO E IL METODO EDUCATIVO

Il piano prenderà in considerazione l'intera azione animativo – educativa esaminando dettagliatamente i bisogni degli ospiti presenti nella nostra struttura e, dopo un'attenta analisi, si tradurrà in azione.

Con attività di animazione in un Centro Aperto Polivalente si indica l'insieme delle attività ludico – ricreative per impegnare il tempo degli anziani. L'azione animativa verte sul "dare vita" alle attività in modo da portare l'anziano a credere ancora nelle proprie capacità.

Pertanto L'OPERATORE deve guidare gli ospiti a dare un valore alla propria vita considerando la persona nella totalità degli aspetti interdipendenti tra loro; nel suo continuo divenire; come essere sociale che si crea vivendo con gli altri e con l'ambiente.

Quindi l'attività educativa si concretizza con l'OPERATORE che si rapporta con l'ospite ascoltando le sue necessità; dando importanza al suo vissuto e sostenendolo nella costruzione di nuovi rapporti (SFERA AFFETTIVA).

Dopo aver instaurato un rapporto di fiducia reciproca, l'OPERATORE passa a spronare l'ospite con attività per mantenere la propria autonomia, le proprie capacità residue e le potenzialità espressive, intellettive e relazionali, al fine di poter accrescere il livello di autostima.

Riassumendo, il nostro intervento di concretizza mediante:

- la programmazione delle attività ordinarie e non;
- la promozione della socializzazione;
- la valorizzazione dell'identità personale e dell'autostima;
- la stimolazione della memoria, della comprensione e dell'attenzione;
- la sollecitazione e la stimolazione dell'immaginazione e delle capacità creative;
- la risposta ai loro bisogni;
- l'organizzazione di giochi, spettacoli e altre attività di animazione;
- lo scambio di informazioni personali utili per definire un quadro completo dell'ospite;
- il mantenimento delle relazioni con i parenti;
- la personalizzazione degli spazi in cui l'ospite vive con le proprie immagini, i propri manufatti, etc.
- il controllo dei risultati ottenuti.

Il Piano educativo dovrà far fede all'OSSERVAZIONE, al PROGETTO, e al COLLOQUIO, partendo dal luogo, dal tempo e dagli ospiti presenti. La valutazione del piano educativo, necessariamente continua, ci indicherà se la strada intrapresa sia quella giusta.

ATTIVITA'

LETTURA DI GIORNALI QUOTIDIANI, RIVISTE, LIBRI E RACCONTI LOCALI

DESCRIZIONE

L'attività si svolgerà non solo la mattina ma anche nel pomeriggio nella stanza di terapia occupazionale; disponendo gli ospiti che desiderano partecipare attorno ad un tavolo in modo che tutti sentano la voce dell'educatore; chiedendo agli ospiti cosa preferiscono leggere e a volte potrebbe capitare che siano gli ospiti stessi a leggere dei brevi paragrafi. A fine lettura si discute con gli ospiti di ciò che si è letto facendo nascere un dibattito.

OBIETTIVI SPECIFICI

- orientamento spazio-temporale;
- contatto con il mondo esterno;
- stimolazione all'attenzione e alla comprensione;
- stimolazione al dibattito e scambio di idee;
- incentivo all'autonomia personale nella lettura;
- stimolo culturale;
- espressione di emozioni, sentimenti e ricordi.

TEMPI, MODI E STRUMENTI

- l'attività viene svolta una volta a settimana o comunque a discrezione degli ospiti;
- gli strumenti utilizzati sono i giornali, riviste e libri.

ATTIVITA' MANUALI

DESCRIZIONE

L'attività si svolge nella stanza di terapia occupazionale disponendo gli ospiti partecipanti, o che desiderano solo osservare, attorno al tavolo; ponendo tutto il materiale necessario per l'attività sul tavolo e consegnando il necessario per iniziare i lavoretti; quello che si realizza sono: addobbi per l'ambiente in base al periodo dell'anno, festoni, manifesti, manufatti a maglia.

OBIETTIVI SPECIFICI

- socializzazione;
- manualità;
- creatività;
- stimolazione visiva e tattile;
- stimolazione a superare la passività.

TEMPI, MODI

- le attività manuali si svolgono più volte nella settimana, sia al mattino che nel pomeriggio.

STRUMENTI

- ogni mese si prepara il cartellone dei compleanni del mese successivo da esporre in bacheca, inoltre, in occasione delle varie festività (Carnevale, Pasqua, Natale), feste stagionali o di altro genere, si realizzano addobbi o lavori specifici;
- gli strumenti utilizzati sono: pennarelli, colori a matita, pennelli, tempere, cartoncini colorati, carta crespa, nastri, colla, lana, cotone, forbici, uncinetto, ferri, bottoni.

VERIFICA attraverso l'osservazione.

ATTIVITA'

FESTA DI COMPLEANNO

DESCRIZIONE

L'attività si svolge nel salone centrale disponendo gli ospiti in cerchio in modo da lasciare dello spazio al centro per coloro che intendono ballare. Il tutto accompagnato da della buona musica per rendere questo momento importante molto più gioioso.

Dopo una gustosa torta, si consegna ad ogni festeggiato del mese un regalo.

OBIETTIVI SPECIFICI

- socializzazione;
- attenzione a momenti significati della vita degli ospiti;
- stimolare gli ospiti ad attuare atteggiamenti di spensieratezza e di divertimento.

TEMPI, MODI E STRUMENTI

- l'attività si svolge un giorno dell'ultima settimana di ogni mese dalle ore 17.00 alle ore 19.00 .

VERIFICA attraverso l'osservazione.

ATTIVITA'

CANTO

DESCRIZIONE

E' un'attività svolta spesso durante la giornata nella stanza di terapia occupazionale, mentre si svolgono le altre attività manuali e nei giochi di gruppo.

OBIETTIVI SPECIFICI

- stimolazione della memoria;
- abilità sensoriali;
- stimolazione dei ricordi, sentimenti, emozioni;
- socializzazione.

TEMPI, MODI E STRUMENTI

- è un'attività che si svolge quotidianamente;
- computer.

VERIFICA attraverso l'osservazione.

ATTIVITA'
LAVORO A MAGLIA

DESCRIZIONE

L'attività si svolge durante la giornata a discrezione dei nostri ospiti.

OBIETTIVI SPECIFICI

- manualità;
- stimolazione visiva e tattile;
- stimolazione di ricordi, sentimenti, emozioni;
- sviluppo del senso estetico;
- socializzazione.

TEMPI, MODI E STRUMENTI

- E' un'attività svolta quando vi è occasione;
- gli strumenti sono: lana, cotone, uncinetto, forbici.

VERIFICA attraverso l'osservazione.

ATTIVITA'
LUDICA DELLA TOMBOLA

DESCRIZIONE
L'attività si svolge nel salone centrale con tutti gli ospiti; ad ognuno consegniamo una cartella su cui vengono segnati i numeri estratti e per ogni vincitore vengono dati dei premi.

- OBIETTIVI SPECIFICI**
- socializzazione;
 - attenzione e concentrazione;
 - competitività e rafforzamento autostima;
 - accettazione delle regole;
 - riconoscimento dell'altro e dei diversi ruoli;
 - stimolazione capacità cognitive e logico-matematiche.

- TEMPI, MODI E STRUMENTI**
- L'attività si svolge nel periodo natalizio;
 - gli strumenti sono: le cartelle della tombola, le tabelle dei numeri, premi.

VERIFICA attraverso l'osservazione.

ATTIVITA'
CINEFORUM

DESCRIZIONE

L'attività la svolgiamo nelle stanze di terapia occupazionale disponendo tutti i residenti verso la televisione.

Prima di iniziare la visione spieghiamo, a grandi linee, la trama del film proposto; a metà e a fine film/ documentario/ concerto/ musical/ operetta verificiamo, con delle domande, se hanno seguito, se sono in grado di ripeterci la trama e di esprimere le loro impressioni facendo nascere un dibattito.

OBIETTIVI SPECIFICI

- attenzione e concentrazione
- stimolazione visiva
- rielaborazione di esperienze vissute
- stimolazione al dibattito e scambio di idee
- stimolo culturale
- stimolazione della memoria
- espressione di emozioni, sentimenti e ricordi

TEMPI, MODI E STRUMENTI

- l'attività viene svolta una volta alla settimana di mattina
- iniziamo l'attività alle ore 10:30 e la concludiamo alle ore 12:00
- gli strumenti che utilizziamo sono il DVD, il computer.

VERIFICA attraverso l'osservazione.

ATTIVITA'

LABORATORIO DI CUCINA

DESCRIZIONE

L'attività la svolgiamo nelle stanze di terapia occupazionale disponendo gli ospiti attorno al tavolo fornendoli di tutto il materiale necessario per la realizzazione della ricetta.

OBIETTIVI SPECIFICI

- socializzazione
- manualità
- creatività
- stimolazione visiva, tattile e olfattiva
- stimolazione a superare la passività

TEMPI E MODI

L'attività la svolgiamo una volta alla settimana di mattina.

STRUMENTI

Gli strumenti da utilizzare sono gli utensili da cucina, il fornello e i diversi ingredienti.

VERIFICA attraverso l'osservazione.

***Carta dei Servizi Centro
Aperto Polivalente Anziani
Comune di Casamassima***

INDICE

Come raggiungere il Centro Aperto Polivalente di Casamassima.....	
Proprietà, gestione e normativa.....	
Principi Ispiratori	
Finalità e Valori	
Servizi offerti.....	
Orari	
Modalità e criteri di accesso alle prestazioni	
Inserimento al Centro	
Dimissioni	
Struttura	
Risorse professionali.....	
Gli standard generali della qualità	
La giornata tipo	
Allegati	

Come raggiungere il Centro Aperto Polivalente di Casamassima

Il Centro Aperto Polivalente di Casamassima si trova nel centro della cittadina, in Via Pacinotti sn, di fronte il locale Centro per l'Impiego e nei pressi dell'ufficio postale di Casamassima.

Proprietà, gestione e normativa di riferimento

Il Centro Aperto Polivalente di Casamassima è di proprietà e gestione del Comune di Casamassima ed è situato in via Pacinotti sn. CONTATTI:

La presente Carta dei Servizi è stata realizzata sulla base della normativa vigente e in particolare:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (nota come "Direttiva Ciampi");
- il Decreto Legge del 12 maggio 1995, n.163 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"), convertito, con modificazioni, nella Legge 11 luglio 1995, n.273 ;
- il Decreto Legge del 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche" (emanato a norma dell'art.11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59).
- le linee guida del Ministero della sanità (SCPS) n. 2/95 relative all'"Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale", (documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della carta ed illustrati suggerimenti di struttura e contenuto).
- la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; - il DPR 3 maggio 2001: "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali per il biennio 2001 - 2003";
- la Legge Regione Puglia 10 luglio 2006, n. 19 "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia";
- il Regolamento Regionale 4/2007 attuativo della L..R. 10 luglio 2006 N. 19 e ss.mm.ii.;

Principi Ispiratori

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **EGUAGLIANZA** I servizi sono erogati nel rispetto degli Ospiti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e sociali.

- **IMPARZIALITA'** Ogni comportamento nei confronti dell'Ospite è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **CONTINUITA'** L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità delle attività svolte, nel rispetto della disciplina dell'art. 106 del Regolamento n. 4/2007 della Regione Puglia e ss.mm. e del Piano educativo correlato alla progettualità. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

- **DIRITTO DI SCELTA** Ogni Utente ha il diritto di scegliere tra le strutture che erogano il servizio sul proprio territorio di appartenenza.

- **PARTECIPAZIONE** Agli Ospiti è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra Responsabili del Servizio ed Ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti idonei ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

Finalità e Valori

Il Comune di Casamassima , al fine di migliorare la qualità di vita degli Utenti, persegue le seguenti **Finalità e Valori** fondamentali:

- **Prefiggersi il benessere psico-fisico e relazionale dell'anziano**, grazie ad interventi che ne garantiscano un ruolo sociale attivo, prevenendo la non autosufficienza ed agevolandone il mantenimento nella famiglia.
- **Garantire la valorizzazione della persona anziana** come soggetto rilevante per la società, coltivandone e utilizzandone il patrimonio di esperienze, conoscenza e cultura.
- **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale ed una organizzazione che si impegna ad un uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- **Promuovere la socializzazione, l'aggregazione, l'integrazione con il tessuto sociale cittadino ed intergenerazionale**, rafforzando la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli Utenti alla vita sociale del territorio e supportarli quotidianamente nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni.
- **Assicurare interventi personalizzati e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento, che tengano conto della storia personale dell'Ospite e del suo stato di salute.
- **Garantire all'Utente e ai suoi familiari la partecipazione** all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di attività svolta.
- **Assicurare all'ospite supporto educativo**, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali e nell'approccio ad ambienti diversi dalla casa, interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o mantenimento delle abilità personali e sociali, anche favorendo momenti di supporto ed incontro.

Servizi offerti presso il Centro Aperto Polivalente

I servizi erogati dal CAP di Casamassima sono, ex art. 106 del Regolamento Regionale n. 4/2007 e ss.mm:

- **Segretariato Sociale:** è un servizio di base, che consiste nel favorire orientamenti ed informazioni tendenti all'uso corretto dei servizi e delle strutture sul territorio. Consiste, inoltre, nel recupero e/o acquisizione di informazioni sulla situazione degli anziani sul territorio, sui loro bisogni, al fine di proporre, organizzare e sviluppare l'attività dei servizi, sollecitando, inoltre, la partecipazione degli utenti alle varie attività;
- **Servizio Socio-Assistenziale:** questo servizio prevede interventi volti al miglioramento della situazione economica di anziani bisognosi; raccolta di situazioni di disagio ed interventi tesi al mantenimento dell'anziano in famiglia e sostegno alla stessa; predisposizione di schede per la valutazione della situazione dell'anziano; interventi di collegamento operativo tra i servizi socio-sanitari integrati, al fine di ottenere continuità di assistenza; attività di controllo sul funzionamento dei servizi e qualità delle prestazioni; promozione e organizzazione di campagne di informazione ed educazione sanitaria rivolte alla popolazione anziana; verifica costante delle risorse del territorio;
- **Assistenza domiciliare:** il servizio è rivolto ad anziani con limitata autonomia per assicurare aiuto domestico e prestazioni di tipo socio-assistenziale;
- **Mensa:** il servizio consiste nell'erogazione a domicilio, per utenti in situazione di bisogno, di un pasto giornaliero in convenzione con apposite ditte appaltatrici del servizio e viene garantito dalle ore 12.00 alle ore 14.00 compatibilmente con le richieste dell'utenza e le risorse finanziarie comunali;
- **Servizio lavanderia:** il servizio soddisfa le sole necessità interne al CAP;
- **Attività culturali e ricreative;**
- **Soggiorni climatici** volti al recupero di particolari patologie ed a favorire la socializzazione;

- **Servizio di Trasporto** dalla propria abitazione al Centro Diurno e viceversa, in orari prestabiliti, con mezzo appositamente allestito per il trasporto di persone disabili di proprietà comunale.

Orari

Il servizio è aperto dal lunedì alla sabato dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15.00 alle 20.00.

Modalità e criteri di accesso e fruizione delle prestazioni

I servizi istituiti sono rivolti ad anziani autosufficienti, onde contrastarne l'isolamento e mantenerne l'autonomia.

Al CAP si può accedere tramite i Servizi Sociali del Comune di Casamassima, presso cui deve essere formulata la richiesta su apposito modulo, a cui segue la valutazione del caso da parte dell'assistente sociale. E' necessario allegare alla richiesta copia del document di identità, autocertificazione dello stato di famiglia e certificazione medica attestante l'autosufficienza.

Gli inserimenti possono essere a tempo pieno o part time e possono essere riferiti a tutti i giorni di apertura del servizio o solo ad alcuni.

La fruizione dei servizi del CAP è gratuita, salvo il servizio mensa domiciliare e la partecipazione al soggiorno climatic, la cui quota contributive è prevista nella misura stabilita con apposito provvedimento dell'Amministrazione comunale, sulla base di quanto previsto dalle norme vigenti sui servizi a domanda individuale.

Dimissioni

Le dimissioni dal servizio possono avvenire o per rinuncia dell'interessato e/o della famiglia; per decisione dell'Amministrazione Comunale, su proposta del coordinatore del servizio o per decisione dell'Amministrazione Comunale, nel caso in cui non fossero rispettati gli impegni economici.

Struttura

L'ambiente é climatizzato e allestito in modo da eliminare gli ostacoli architettonici e i pericoli per gli anziani, come da certificazioni apposite redatte dal locale Ufficio Tecnico comunale.

È articolata su un unico piano che comprende:

- Sala animazione/terapia occupazionale/soggiorno
- Bagno attrezzato per non autosufficienti.
- Bagno operatori
- Deposito materiale pulizie.
- Cortile recintato

Le risorse professionali

Le risorse professionali impegnate nei servizi sono indicate nel seguente schema:

Coordinamento del Servizio: Responsabile del Servizio Socio-culturale del Comune di Casamassima/Assistente Sociale del Comune di Casamassima
Dott.ssa Teresa Massaro

Operatori: dipendenti comunali Serafina Borreggine e Piero Acito

L'Amministrazione comunale, al fine di garantire un miglior funzionamento, una maggiore qualificazione e trasparenza degli interventi, si avvarrà anche della collaborazione delle associazioni di volontariato, socio-culturali e sportive del territorio.

Gli standard generali della qualità

Gli standard generali dei servizi, "rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese" (Direttiva del Presidente del Consiglio Dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" G.U. 22 febbraio 1994, n. 43).

- Standard della efficacia ed efficienza dell'accoglienza: per efficacia ed efficienza del front office, si intende la capacità di accogliere la domanda dell'utente in tempi brevi ed accuratamente.

Indicatore Standard:

-Accessibilità al C.A.P.

L'indirizzo del C.A.P. è reperibile alla pagina "Ubicazione e Contatti" della presente Carta dei Servizi. Attraverso specifica segnaletica grafica, sulle pagine web e su ogni altro strumento di comunicazione, verrà data espressa pubblicità circa gli orari di apertura e di accessibilità al pubblico. Il C.A.P. è dotato di rampe di accesso e spazio relazionale per consentire la fruizione anche a soggetti con problematiche motorie.

-Accoglienza presso la sede del C.A.P.

Agli operatori dell'accoglienza l'utente può esporre il proprio bisogno e ricevere informazioni, chiarimenti e, nel caso, la documentazione per approfondimenti. Nel fornire le informazioni e i chiarimenti, si avrà cura di garantire la riservatezza dell'utente.

-Richieste di informazioni a mezzo telefonico: Le informazioni vengono fornite durante la conversazione telefonica.

-Richiesta di informazioni e tempi di attesa in ambiente virtuale (e-mail e altre modalità asincrone): le richieste di informazione vengono evase entro le 24 ore attraverso la stessa modalità con cui è giunta la richiesta. Nel caso la richiesta non contenga tutti gli elementi per poter fornire una risposta completa ed esaustiva, si provvederà ad acquisirli attraverso la stessa modalità con cui è stata avviata. Quando tutti gli elementi saranno acquisiti, la richiesta verrà evasa entro le 24 ore.

Standard delle risorse professionali

-Competenze professionali

Tutti gli operatori impegnati nelle attività di erogazione dei servizi, sono in possesso di titoli ed esperienze richiesti dalla legislazione vigente.

-Formazione continua e aggiornamento delle competenze

I professionisti che operano nell'ambito delle attività indicate nella presente

Carta dei Servizi seguono percorsi di formazione continua e di aggiornamento per una durata minima di 30 ore annue. Continuità del servizio Il servizio viene assicurato dallo stesso professionista o dalla stessa équipe per tutta la durata dello stesso.

Gli standard specifici della qualità

-Attrattività della programmazione del C.A.P.: Programmare attività in grado di catturare l'interesse del territorio, delle famiglie e degli utenti.

- Attrattività dell'iniziativa: Realizzare attività in grado di catturare l'interesse del territorio, delle famiglie e degli utenti.

-Soddisfazione degli utenti: Realizzare attività in grado di soddisfare le aspettative dei partecipanti.

Il sistema di valutazione: Il CAP s'impegna a valutare la qualità e l'efficacia dei servizi resi in conformità agli standard indicati nella presente Carta dei Servizi. La valutazione viene effettuata periodicamente dalla Coordinatrice generale. Per effettuare la valutazione, vengono utilizzati i seguenti strumenti: - confronto tra standard di qualità e risultato effettivamente raggiunto; - analisi dei reclami (a prescindere dal loro accoglimento); - analisi delle Schede soddisfazione utenti; - analisi dei feedback verbali forniti dagli utenti; - valutazione dell'efficacia del lavoro di équipe. Dal processo di valutazione, il Coordinatore del servizio e tutti i Referenti traggono le indicazioni per: - il miglioramento dei servizi; - la ridefinizione degli standard di qualità; - l'individuazione di nuovi standard di qualità.

La Giornata Tipo

ORARI e ATTIVITA'

09.00 - 10.00 Prelievo degli utenti da casa (su richiesta della famiglia) /
Accoglienza e suddivisione in gruppi in Base alle attività programmate

10.00 Attività programmate

11.00 Pausa e interazione libera tra gli utenti

11.15 Attività programmate

12.00 Rientro degli ospiti presso la propria abitazione

15.00 -18.00 attività programmate

18.00-19.30

Relax e discussione sulla giornata trascorsa

20.00 Rientro a casa degli ospiti

SCHEDA ISCRIZIONE UTENTE

Data _____

Cognome:

Nome:

Luogo e data di nascita:

Indirizzo:

Recapito telefonico:

Cittadinanza:

Modalità d'arrivo:

Su segnalazione:

Passaparola da: Servizi Sociali ____ associazioni ____ Parrocchia
____ Amici ____ Altro ____

Firma

Si autorizza al trattamento dei dati personali secondo il decreto
legislativo 196/03

Firma

QUESTIONARIO GRADIMENTO UTENTI

Nome _____ e

Cognome: _____

Età: _____

Componenti nucleo familiare:

1. Quanto credi che nel tuo Comune sia importante la presenza di un Centro Aperto Polivalente per minori?(dai una valutazione con un punteggio da 1= per niente a 10= moltissimo).

2. Quanto ritieni che siano soddisfacenti le attività realizzate dalle iniziative di questo Centro? (metti una X).

Per niente Poco Abbastanza Molto Totalmente

3. Quali sono le attività proposte che hai frequentato? E perché?

4. Quali sono le proposte che consideri più interessanti tra quelle realizzate?

5. Quanto sei rimasto soddisfatto dalle proposte che hai seguito? (dai una valutazione con un punteggio da 1= per niente a 10= moltissimo).

6. Qual è la tua opinione rispetto alla durata delle proposte da te seguite?

7. Quanto l'organizzazione del Centro (orari laboratori, orari sportello, ecc.) coincide con le tue disponibilità? (metti una X).

Per niente Poco Abbastanza Molto Totalmente

8. Partecipare alle proposte del Centro è stata l'occasione per: (metti una X).

Conoscere nuove persone

Chiedere aiuto

Interrompere la monotonia quotidiana

Imparare qualcosa

Altro

9. Come giudichi la professionalità (disponibilità, competenza, etc.) dell'equipe del Centro? (dai una valutazione con un punteggio da 1= per niente a 10= moltissimo).

10. Come valuti il rapporto instaurato con gli operatori Centro? Esprimilo con massimo tre aggettivi: ottimo, buono, non molto buono, superficiale, profondo, amicale, distaccato, confidenziale, conflittuale.

11. Quali sono le attività che ti piacerebbe fossero attivate dal Centro?

12. Da quanto tempo conosci e frequenti le proposte del Centro? (metti una X) Meno di un mese- Due mesi- Dalla sua apertura- Anche prima della sua apertura

13. Come valuti dal punto di vista dell'organizzazione degli spazi (stanze, laboratori, attrezzature) le offerte del Centro? (dai una valutazione con un punteggio da 1= per niente a 10= moltissimo).

14. Quanto ti senti coinvolto nella progettazione e nella realizzazione delle attività? (metti una X).

Per niente Poco Abbastanza Molto Totalmente

15. In conclusione, aggiungi liberamente eventuali suggerimenti, proposte e indicazioni che vorresti dare:

Firma (facoltativa)

MODULO PER IL RECLAMO

Cognome e

nome

Data e luogo di nascita

Indirizzo

Città

CAP Telefono Indirizzo

e-mail

Servizio per cui è proposto il reclamo:

.....

Oggetto e motivo del reclamo

Data, _____

Firma _____

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.