

Fondazione Solidarietà & Cultura Onlus
P.zza Matteotti ,13
C.F. 90070860565
01014 Montalto di Castro (VT)

**CARTA SERVIZI CENTRO DIURNO SOCIO
RIABILITATIVO MARATONDA**

oooooooooooooooooooo

1. CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento con il quale si intende fornire alla cittadinanza, agli enti territoriali e alle famiglie degli utenti, tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Centro Socio-riabilitativo “Maratonda” per persone adulte con disabilità, residenti nel Comune di Montalto di Castro e nel distretto Asl/Vt 2.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- ✓ fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- ✓ informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- ✓ indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- ✓ assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

La Carta dei Servizi adottata presso il CSR Maratonda, risponde ai principi fondamentali a cui devono ispirarsi i servizi pubblici, secondo la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 “*Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici*”, legge 328 del 2000 “*Legge quadro per la realizzazione del Sistema integrato di interventi e Servizi sociali*” e Regolamento Regionale n.1 del 2004 “*Disciplina in materia di autorizzazione delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale*”.

Secondo quanto stabilito dalle suddette leggi, i Principi fondamentali che regolano il CSR sono:

- **Eguaglianza:** il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di razza, religione, sesso, lingua, opinioni politiche.
- **Imparzialità:** gli interventi e i comportamenti del personale del Centro nei confronti dell'utente devono mirare a criteri di imparzialità

e obiettività. Gli interventi e le attività organizzate si rivolgono a tutti gli utenti, garantendo loro parità nell'accesso, nell'assistenza e nel trattamento.

- **Continuità:** il servizio è fornito in maniera regolare e continua secondo gli orari indicati. Il servizio e le attività sono programmati ed erogati in collaborazione con i servizi riabilitativi, educativi, formativi e sociali presenti nel territorio.
- **Partecipazione:** gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (fermo restando il totale rispetto delle norme vigenti per il trattamento dei dati personali) e collaborano al miglioramento del servizio con osservazioni e suggerimenti.
- **Efficienza ed efficacia:** il Centro si impegna ad attivare percorsi e modalità per garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le prestazioni erogate e i risultati ottenuti. Per mantenere un livello efficace delle prestazioni, il Centro garantisce la formazione e l'aggiornamento permanente degli operatori.

2. DEFINIZIONE

Il Centro Diurno Socio-Riabilitativo Maratonda, in quanto servizio semi residenziale, si configura come una struttura idonea a favorire il processo di crescita e socializzazione delle persone disabili.

Tale servizio fornisce un percorso valido a sviluppare, accrescere o mantenere le funzioni cognitive-sociali-relazionali di soggetti con handicap psicofisico, fisico, sensoriale o plurimo, che abbiano assolto l'obbligo scolastico.

Attraverso il percorso sopra citato, vengono organizzati laboratori educativo-riabilitativi che offrono momenti ricreativi e culturali di mantenimento e miglioramento delle autonomie personali, presentandosi come un'importante supporto alla famiglia nel quotidiano compito di guida della persona disabile.

3. FINALITA' DEL CENTRO

Il Centro Diurno Maratonda si pone come struttura di appoggio e sostegno alla famiglia, offrendo spazi educativi, riabilitativi, assistenziali e ricreativi.

Favorisce la crescita evolutiva dei soggetti con disabilità nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione che ha l'obiettivo sia di mantenere le capacità residue, sia di svilupparne laddove non fossero ben delineate.

A tale fine, il Centro assicura ai propri utenti la specifica e continua assistenza, nonché interventi mirati e personalizzati di cui essi necessitano.

4. METODOLOGIA DEGLI INTERVENTI

La metodologia di lavoro, si basa sulla realizzazione di Progetti Educativi Individualizzati (P.E.I.) che vengono redatti per ogni utente e che rappresentano lo strumento indispensabile per attivare percorsi differenziati per autonomia, abilità e socializzazione. Il Progetto viene redatto dall'equipe del Centro.

Verranno coinvolte all'interno della progettazione degli interventi le Istituzioni e i Servizi territoriali, al fine di promuovere un sistema integrato di intervento che permetta di superare la concezione della pratica di prestazioni separate.

Attraverso questo lavoro di rete, il Centro ricercherà la partecipazione dei diversi attori (Istituzioni, Servizi, Agenzie ...) che hanno a che fare con l'utente per la co-progettazione degli interventi, in modo da utilizzare al meglio tutte le risorse disponibili nel territorio.

5. OBIETTIVI DEGLI INTERVENTI

Per raggiungere il benessere globale della persona disabile e il miglioramento della sua qualità di vita, il Centro è impegnato a:

- **Promuovere** interventi integrati educativo-riabilitativi per il soggetto disabile, nel pieno del rispetto della sua dignità di persona;
- **Migliorare** la qualità della vita della persona in carico, favorendo l'integrazione e l'interazione sociale;
- **Mantenere** le abilità cognitive e relazionali e ridurre i comportamenti problema dei soggetti ospiti, che rappresentano un ostacolo allo sviluppo e al mantenimento di rapporti adeguati con l'ambiente sociale esterno alla famiglia;
- **Recuperare** e sviluppare le autonomie personali e sociali promuovendo la frequentazione di strutture esterne sportive e sociali, per permettere al disabile di svolgere attività psicomotorie e sportive anche nei luoghi presenti sul territorio destinati a tutti;

- **Favorire** le potenzialità della persona disabile sul piano cognitivo e relazionale attraverso laboratori mirati e specifici a questo obiettivo,
- **Offrire** occasioni di apprendimento di regole sociali, di abilità di relazione, comunicazione e autocontrollo;
- **Sostenere** e coinvolgere la famiglia nel compito socio-educativo per evitare l'istituzionalizzazione del disabile, attraverso un supporto psicologico e di sostegno sociale;
- **Organizzare** spazi di animazione e svago che permettano un reale e soddisfacente fruizione del tempo libero da parte delle persone disabili, così da consentirne la partecipazione attiva ai servizi del territorio.

6. UTENTI E RICETTIVITA' DEL CENTRO

Il Centro Diurno è strutturato per una ricettività massima contemporanea di 30 soggetti residenti nel Comune di Montalto di Castro o nei comuni del comprensorio ASL Vt2. La permanenza nel Centro è connessa al percorso educativo e formativo del soggetto ed è definita in moduli di durata annuale. Al Centro sono ammessi disabili adulti che abbiano assolto l'obbligo scolastico e con un'età massima di 60 anni. Tali soggetti devono presentare gravi compromissioni delle capacità intellettive, comunicative, relazionali, motorie e delle autonomie personali.

7. CALENDARIO ATTIVITA'

Le attività del Centro si svolgono dalle ore 9.00 alle ore 15.30 dal lunedì al venerdì. Ogni utente usufruirà della struttura in base al progetto individualizzato, redatto dall'equipe, che stabilirà i tempi e le modalità di intervento, tenendo conto delle esigenze personali di ogni soggetto.

Le attività del Centro si interrompono dal 1 al 31 agosto. Altri eventuali periodi di chiusura potranno essere programmati in concomitanza con le festività di Natale e Pasqua, previa comunicazione scritta alle famiglie.

8. I SERVIZI DEL CENTRO

Il Centro offre servizi educativi, riabilitativi, socio-sanitari ed assistenziali. Gli ospiti che usufruiranno di tali servizi, verranno suddivisi in piccoli gruppi e ruoteranno nei vari laboratori, in base a quanto è stato programmato dall'equipe multidisciplinare formata dal Coordinatore, gli operatori e le figure di riferimento della ASL. Questo permetterà a ciascun utente di essere seguito in maniera personalizzata per facilitare il processo di apprendimento e la formazione specifica. L'approccio globale ai bisogni dell'ospite è centrato sulla cura della persona, sul potenziamento e mantenimento delle autonomie personali, sullo sviluppo di interessi e abilità e sulla valorizzazione delle esperienze realizzate nel campo dell'integrazione e dell'inclusione sociale.

Sono attivi nel Centro i seguenti laboratori:

- **Laboratori espressivi e creativi** che favoriscano l'espressione della propria personalità e possano migliorare l'auto consapevolezza in campo sensoriale, emotivo e di motricità fine;
- **Laboratori sportivi** per il mantenimento e il miglioramento della mobilità fisica, con programmi personalizzati a seconda del grado di disabilità;
- **Laboratori** tendenti a favorire **l'autonomia personale**, la cura dell'igiene sia di se stessi che degli ambienti comuni;
- **Laboratori di socializzazione** per creare e mantenere un rapporto significativo e continuativo con l'ambiente esterno, nei vari aspetti sia sociali, che culturali.

9. SERVIZI AGGIUNTIVI

Il Centro, al fine di completare ed innalzare il livello del servizio educativo e riabilitativo, oltre alle attività laboratoriali sopra descritte, comprende anche la possibilità di fare:

- **Soggiorni estivi:** organizzati in collaborazione con l'equipe della ASL VT2, con mete diverse ogni anno, per offrire agli utenti la possibilità di socializzazione in contesti e luoghi diversi da quelli solitamente frequentati e per alleviare le famiglie dal carico giornaliero della loro cura;
- **Servizio mensa:** il pranzo viene assicurato con pasti che vengono sporzionati all'interno del Centro da personale qualificato. Il menù è diversificato all'interno della settimana e dell'anno e viene calibrato

in base ai bisogni di ogni ospite. Il menù comprende il primo, il secondo, il contorno e la frutta;

- **Servizio di trasporto:** il Centro offre la possibilità per gli utenti residenti nel Comune di Montalto di Castro, del servizio di trasporto con mezzi attrezzati, nel tragitto dalla loro abitazione al Centro e viceversa. I pulmini vengono utilizzati anche in ogni altro spostamento collegato alle occasioni di socializzazione e per raggiungere le sedi nelle quali vengono svolte le diverse attività.

10. LE FIGURE PROFESSIONALI DEL CENTRO

L'equipe interna operante presso il Centro è costituita dalle seguenti figure professionali:

- **Responsabile coordinatore tecnico:** svolge le mansioni di coordinamento della struttura, cura la presentazione dei programmi settimanali di attività e dei programmi generali verificandoli. Partecipa all'attività dell'èquipe, riceve ogni comunicazione esterna da parte dell'Amministrazione e dei genitori degli utenti. Tiene i contatti con l'Istituzione per i problemi di gestione del personale e della struttura. E' responsabile della gestione e direzione del personale del Centro. Si rapporta con i genitori o i familiari degli utenti del Centro e cura la documentazione relativa ai singoli utenti e di quella prevista dal successivo art.12, nel rispetto delle norme della privacy. Relaziona annualmente al Consiglio d'Amministrazione circa il raggiungimento dei risultati nella realizzazione del programma, sulle attività svolte, sulle problematiche incontrate e sul raggiungimento degli obiettivi.
- **Educatore Professionale:** cura la programmazione delle attività educative, ricreative ed occupazionali, sulla base dei piani individualizzati d'intervento definiti dall'Equipe multidisciplinare. L'educatore partecipa agli incontri per la programmazione e verifica dell'attività, nella visione globale dei problemi della persona e della vita del Centro. Conduce direttamente i propri interventi secondo le linee scelte collegialmente, sia nei confronti degli utenti che dei loro familiari e dell'ambiente di contatto esterno. Ha rapporti continuativi con il coordinatore della struttura per consulenza e indicazioni di lavoro, oltre che per controllo delle prestazioni erogate. Cura il registro delle presenze, il diario giornaliero, le cartelle personali degli utenti al fine di una metodica osservazione. I modi, i tempi e la tipologia delle prestazione da fornire, sono subordinate ad una

valutazione di ogni singolo caso che focalizzi le reali capacità e le risorse residue dei portatori di handicap e del nucleo familiare di appartenenza.

- **Operatore socio-sanitario:** è la figura professionale che assiste l'ospite nelle sue esigenze quotidiane, fornendo aiuto di tipo domestico, di cura nell'igiene personale e nelle attività di tempo libero. Le prestazioni svolte dal personale del Centro Diurno sono caratterizzate da un aspetto assistenziale e da uno educativo complementari tra di loro. Il rapporto utenza/personale deve essere previsto come omnicomprensivo delle prestazioni. Ciò comporta un rapporto utenti/operatori variabile, in relazione alla specificità delle problematiche di cui sono portatori le persone inserite.

Sono presenti figure professionali esterne che collaborano alla realizzazione di alcuni laboratori:

- Istruttori di piscina qualificati per il lavoro con i disabili;
- Musicoterapista;
- Esperti di teatro;
- Fisioterapisti;
- Istruttori di pet therapy.

Per le prestazioni sanitarie non previste presso il C.D., gli utenti e le loro famiglie debbono seguire i percorsi di routine (medico di famiglia, specialista individuato dai servizi Asl, ecc.).

Per le prestazioni socio-assistenziali e per qualsiasi tipo di emergenza, gli utenti debbono rivolgersi all'Assistente Sociale di riferimento che provvederà a riportare le prestazioni effettuate nei servizi sociali comunali e della Asl.

11. AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

La procedura di ammissione avviene secondo le seguenti modalità:

1. La richiesta deve essere formulata dalla famiglia/tutore del disabile utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Centro stesso;
2. I servizi territoriali valutano la situazione clinica e sociale del soggetto ed inviano la richiesta di inserimento al Centro;
3. Dopo aver accertato la disponibilità di poter inserire l'utente, verrà predisposto in collaborazione con l'equipe multidisciplinare della ASL VT2, il progetto educativo.

Per l'accoglimento della richiesta presso il Centro è necessario che i richiedenti siano in possesso dei seguenti requisiti:

- abbiano compiuto il 16° anno di età e non superato il 60°;
- siano immuni da malattie infettive;
- siano idonei alla vita di comunità;
- presentino una disabilità non grave;
- appartengano a famiglie disponibili a sostenere un progetto di progressiva autonomia personale e sociale e che condividano i percorsi e le attività del Centro.

Non possono essere ammessi al Centro portatori di handicap bisognosi di cure sanitarie continue o con manifestazioni comportamentali anche psichiatriche pericolose per se o per gli altri ospiti.

L'ammissione c/o il Centro é disposta dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, sentito il Dirigente del Servizio Assistenza sociale del Comune di Montalto di Castro ed i rappresentanti del secondo distretto della Asl Vt2 a cui viene trasmessa la documentazione dall'Assistente sociale competente per territorio e previo accertamento di quanto definito dall'iter sopra descritto. Il Dirigente del Servizio Assistenza Sociale verificata la disponibilità della struttura alla ricezione del nuovo inserimento, provvederà ad inviare una nota indicante la data da cui lo stesso potrà aver luogo.

La presa in carico dovrà avvenire con le seguenti modalità:

1. incontro tra gli operatori socio-sanitari della Asl Vt2, gli operatori territoriali e gli operatori del Centro per l'esame del caso;
2. stesura del piano operativo individualizzato da parte degli operatori Asl e degli operatori della struttura (educatori) dove sono indicati gli obiettivi da raggiungere e le attività da svolgere per promuovere la crescita personale a diversi livelli di autonomia (personale, formativa, lavorativa) partendo dal rispetto di capacità e traguardi già raggiunti dall'individuo;
3. incontro tra i familiari, operatori del Centro e operatori della Asl per una conoscenza reciproca tesa ad instaurare un clima di fiducia e di collaborazione;

Gli Operatori Asl effettueranno incontri di verifica periodici con gli operatori del Centro Diurno; in particolare, dopo i primi sei mesi di inserimento, deve essere indetto un incontro per una verifica più approfondita del progetto precedentemente individuato ed una sua messa a punto in base alle osservazioni fatte e agli elementi acquisiti durante il primo periodo di osservazione .

La dimissione dal Centro può avvenire per i seguenti motivi:

1. raggiungimento limiti di età;

2. ripetute e/o prolungate ed ingiustificate assenze;
3. esplicita richiesta dell'utente o della famiglia;
4. avvenuta realizzazione del progetto ed individuazione di altro ambiente di integrazione;
5. accertamento dell'inadeguatezza o incompatibilità ambientale del Centro Diurno rispetto alle necessità dell'utente;
6. mancata condivisione della famiglia ai percorsi e alle attività del Centro;
7. gravi inadempienze dell'utente o dei famigliari al Regolamento del Centro.

12. ELENCO DEI DOCUMENTI

I famigliari dell'utente dovranno presentare al Centro i seguenti documenti personali:

- tessera S.S.N.
- tessera esenzione ticket
- codice fiscale
- carta d'identità
- fotocopia del verbale di invalidità civile
- fotocopia del certificato ai sensi della L.104/92
- fotocopia dei decreto di interdizione e/o inabilitazione
- dati anagrafici del tutore e/o curatore
- elenco dei recapiti telefonici dei famigliari reperibili
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati.

Documentazione sanitaria: fotocopia di eventuali cartelle cliniche, referti specialistici, terapie farmacologiche e relazioni cliniche riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite.

13. REGOLAZIONE DELLE ASSENZE

Per assenze superiori ai 5 giorni causate da problemi di salute, la riammissione è subordinata alla presentazione del certificato medico, mentre le assenze relative ai periodi di vacanza superiori dovranno essere giustificate da una dichiarazione scritta da parte dei familiari dell'utente e comunicate con un anticipo di almeno 10 giorni, al fine di consentire le opportune variazioni alla organizzazione del lavoro.

14. RETTA

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione fissa e stabilisce, per la partecipazione al Centro, il pagamento di una retta variabile a seconda del piano finanziario. La retta sociale è a carico dell'utente e della sua famiglia e comunque, di quei parenti tenuti agli alimenti ai sensi dell'art. 433 del C.C., salvo integrazioni da parte dell'Ente Locale di residenza.

La retta sociale verrà adeguata ogni anno in rapporto agli effettivi costi di gestione sostenuti dalla Fondazione e ogni variazione sarà comunicata ai familiari .

La retta che l'ospite corrisponderà sarà calcolata in riferimento alle giornate di presenza stabilite nel programma individuale, deve essere pagata seguendo le disposizioni della Fondazione entro il decimo giorno del mese successivo e la ricevuta di pagamento dovrà essere consegnata al personale del Centro diurno.

Alle famiglie potranno essere richiesti contributi straordinari e volontari per il finanziamento di particolari esigenze, anche individuali, iniziative non programmate o eventi non previsti nel programma annuale delle attività.

15. DOCUMENTAZIONE DEL CENTRO

Il Centro Diurno dovrà tenere la seguente documentazione:

- registro giornaliero delle presenze degli ospiti;
- cartelle personali degli utenti, con inseriti i documenti di cui al punto 12;
- il diario del Centro Diurno;
- il registro giornaliero degli operatori con l'indicazione dei turni di lavoro, degli orari e delle mansioni svolte;
- il registro delle terapie individuali, nei riguardi dei soggetti che durante la frequenza del Centro Diurno debbono assumere dei farmaci prescritti dal proprio medico di fiducia. A tale scopo, il familiare dovrà chiederne formalmente la somministrazione, fornendo al Centro il prodotto farmaceutico in confezione integra con la prescrizione del farmaco, la posologia, l'orario di somministrazione e la durata della prescrizione;
- la tabella dietetica.

16. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Le famiglie svolgono un ruolo basilare e costituiscono quindi un punto di riferimento molto importante al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati nei piani educativi individuali. Per questo motivo, vi sono degli interventi offerti a loro:

- colloqui informativi e conoscitivi;
- colloqui mirati con gli operatori che seguono l'utente;
- libero accesso al Centro previo contatto con il Coordinatore;
- monitoraggio e valutazione del grado di soddisfazione;
- raccolta di reclami e suggerimenti;
- partecipazione ad iniziative rivolte specificatamente alle famiglie.

Per promuovere e favorire lo scambio tra le famiglie e il Centro, le famiglie sono chiamate ad eleggere, una volta l'anno, un loro rappresentante, che parteciperà agli incontri descritti al punto 18.

17. DIRITTI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA

L'utente ha il diritto di:

- essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e culturali;
- essere informato anticipatamente degli orari di servizio, nonché delle eventuali variazioni che si dovessero verificare;
- essere coinvolto nella programmazione del servizio e nella definizione degli obiettivi progettuali;
- ottenere la riservatezza dei propri dati personali e il rispetto della privacy;
- prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- proporre e presentare reclami.

18. ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA

Al fine di garantire il diritto alla partecipazione degli utenti, delle famiglie, e del terzo settore, anche per la verifica dei livelli di qualità delle prestazioni, viene costituito un Organismo di rappresentanza composto da:

- n.1 rappresentanti delle ASL VT2 referente per l'handicap;
- n.1 rappresentanti delle Associazioni delle Famiglie;
- n.1 operatore rappresentante del centro;
- n.1 rappresentante dell'Amministrazione Comunale referente per l'handicap;
- Il coordinatore Tecnico della Centro;
- Il consiglio d'Amministrazione della Fondazione.

L'Organismo di rappresentanza si riunisce in via ordinaria tre volte l'anno, in occasione della elaborazione del programma annuale, della redazione del bilancio e per la verifica delle attività svolte.

Tale Organismo dovrà relazionare annualmente al Presidente della Fondazione, ai rappresentanti dell'Asl e della Amministrazione comunale.

19. VOLONTARIATO E TIROCINANTI

E' previsto l'apporto delle Associazioni di Volontariato regolarmente iscritte negli appositi albi professionali, fermo restando la preventiva autorizzazione della Fondazione Solidarietà & Cultura.

I volontari debbono perseguire e condividere le finalità e gli obbiettivi del Centro e rispondono per le attività svolte al Comune di Montalto di Castro, che provvederà al rimborso delle eventuali spese sostenute dai volontari.

Il Centro accoglie tirocinanti degli Istituti scolastici con indirizzo socio-sanitario, nonché studenti dell'Università, a seguito di apposita richiesta e dopo preventivo colloquio con il rappresentante della Fondazione Solidarietà e Cultura all'interno dell'Organismo di rappresentanza del Centro stesso, il quale dovrà esprimere il proprio parere. Quest'ultimo sarà trasmesso, ai fini dell'autorizzazione, al Dirigente del Servizio Assistenza Sociale del Comune e della Asl. I tirocinanti debbono attenersi alle finalità e agli obbiettivi del Centro, rispettando gli obblighi deontologici.

20. POLIZZE ASSICURATIVE

La Fondazione ha previsto la dotazione di Assicurazione per infortuni e RC diversi per gli ospiti del Centro e RC verso terzi sia per gli operatori che per i volontari.

21. MODALITA' PER IL RECLAMO

L'allegato 1 alla Carta dei Servizi è la scheda che deve essere usata per inoltrare un reclamo presso la struttura. Ogni reclamo viene raccolto dal Coordinatore che provvede, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo, entro 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Presso la struttura viene istituito un Protocollo dei Reclami ove si procede all'archiviazione degli stessi unitamente alla risposta fornita, che viene reso poi disponibile per l'attività di verifica al Responsabile del Comune, all'utente e alla famiglia.

Articolo 22. Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati sensibili, relativi all'utente e al suo contesto di vita familiare, saranno: oggetto di raccolta ed archiviazione, oggetto di comunicazione e trattamento all'interno del Centro e con i dipendenti del S.S.N. e degli Enti Locali coinvolti.

I dati e le informazioni personali sono soggette a riservatezza e segreto. Sono trattenuti e trattati esclusivamente per i fini istituzionali della struttura e della Fondazione Solidarietà e Cultura Onlus, previa autorizzazione dei diretti interessati.

La mancata autorizzazione rende impraticabile il percorso socio-educativo-riabilitativo e per tale motivo, il diniego assume valore di vincolo alla non accettazione della domanda di frequenza.

Quanto sopra riportato è in conformità con il D.Lgs. 196/2003.

ALLEGATO 1: SCHEDA PER I RECLAMI

Nome e Cognome

Indirizzo

Telefono

Problema o reclamo rilevato:

Data

Firma

Valutazione del reclamo **FONDATO** **NON FONDATO**

Allegata nota di risposta al reclamo: **SI** **NO**

