



Comune di Alassio

Ufficio Politiche Sociali

LA CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE



INDICE:

<i>PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI.....</i>	<i>pag.2</i>
<i>I principi e i valori fondamentali.....</i>	<i>pag.2</i>
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	
<i>Che cos'è e a chi si rivolge.....</i>	<i>pag.3</i>
<i>Quali finalità persegue.....</i>	<i>pag.4</i>
<i>Quali prestazioni offre.....</i>	<i>pag.4</i>
COME FUNZIONA IL SERVIZIO	
<i>Orari di funzionamento.....</i>	<i>pag.5</i>

Informazioni.....	pag.5
Fare domanda.....	pag.5
La gestione e l'organizzazione del servizio.....	pag.6
Il P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato).....	pag.7
Quanto costa	pag.7
Come pagare.....	pag.7
Come rinunciare al servizio.....	pag.7
QUALE COMPORTAMENTO TENERE.....	pag.7
MODALITA' COMPORTAMENTALI DELL'ASSISTENTE DOMICILIARE.....	pag.8
DIRITTO ALLA RISERVATEZZA	pag.8
QUALITÀ.....	pag.9
APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	pag.9
MODULO APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI RECLAMI.....	pag.11

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Nella **Carta dei servizi** sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti nonché le procedure per assicurare la tutela degli stessi (legge n. 328/2000 art. 13).

L'articolo 6, comma 1, della legge 08.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", attribuisce ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

L'articolo 13 della stessa legge e l'articolo 50 della L.R.12/06 individua nella **carta dei servizi sociali** lo strumento che definisce "i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

Ogni cittadino, infatti, deve avere le informazioni necessarie per verificare e valutare direttamente la qualità della prestazione e deve poter esprimere il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione.

In questa ultima ipotesi, la Carta deve prevedere la possibilità di sporgere reclami, presentare segnalazioni di disfunzioni e disservizi.

La realizzazione di una **carta dei servizi sociali** costituisce per il Comune di Alassio uno strumento di promozione della qualità di attenzione verso i cittadini. Si tratta di un documento che " *non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi* " ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi.

Lo scopo principale della *Carta* è pertanto, quello di stabilire un patto tra l'Ente locale e la cittadinanza basato su principi chiari e condivisi.

Per questo motivo la *Carta dei servizi*" non rappresenta un elenco di diritti e di regole ma vive la stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

I principi ed i valori fondamentali

Il Comune di Alassio accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona.

I principi ispiratori ed i valori che ispirano i programmi, le attività, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore, sono:

EGUAGLIANZA dei cittadini nei confronti dei servizi erogati, intesa sia come uniformità ed imparzialità delle prestazioni sia come assoluto divieto di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA': il Comune agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi. Nei casi di forza maggiore, il Comune si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nella eventualità di interruzione o funzionamento dei servizi.

INTEGRITA' ED ONESTA' quali valori ispiratori di ogni attività.

EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA della attività operativa e gestionale. Il Comune si impegna ad erogare le prestazioni in maniera razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una effettiva e crescente qualità.

PARTECIPAZIONE: l'Amministrazione Comunale, gli operatori che vi lavorano ed i cittadini sono protagonisti della effettiva applicazione della Carta dei Servizi; ogni osservazione, critica e proposta è valutata al fine di realizzare un servizio più vicino alle esigenze della Comunità locale.

Il Comune di Alassio considera essenziale la partecipazione dei Cittadini perché possa essere verificata la corretta erogazione, tutelato il giusto utilizzo da parte dei cittadini e migliorato il servizio nella sua globalità.

Il cittadino:

-Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano, di accesso agli atti e documenti amministrativi”;

- E' tutelato dalla disciplina riguardante la sua privacy in quanto tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni che lo riguardano, inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili;

- Ha la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e richieste

TEMPESTIVITA': il Comune si impegna a dare risposte alle richieste, ai reclami ed alle proposte con tempestività ed entro i tempi previsti dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm..

TRASPARENZA: il Comune si impegna a rendere chiare, complete e comprensibili le comunicazioni ai Cittadini e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge.

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: l'Amministrazione Comunale si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nel rapporto con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

CHIAREZZA E IDENTIFICABILITÀ: gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini specialistici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità.

ATTENZIONE ALLE RISORSE: l'Amministrazione Comunale si impegna a valorizzare ed ottimizzare le risorse professionali ed economiche in modo da realizzare servizi di qualità senza disperdere ricchezze preziose.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Che cos'è e a chi si rivolge

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è costituito da un insieme di prestazioni di natura socio-assistenziale, mirate e limitate nel tempo, svolte prevalentemente presso il domicilio di anziani, portatori di handicap ed in genere nuclei familiari in situazione di grave disagio, al fine di consentire la permanenza del soggetto nel proprio ambiente di vita. Tale servizio interviene nei casi in cui il

soggetto venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere completamente a se stesso senza poter contare sull'aiuto adeguato di familiari e/o parenti o venga a trovarsi in uno stato di necessità .

Quali finalità persegue

Il servizio di assistenza domiciliare persegue le seguenti finalità:

- miglioramento della qualità della vita;
- sostegno al nucleo familiare di appartenenza e, ove non sia presente, interventi necessari in sostituzione ad esso;
- permanenza del soggetto nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendo in particolar modo ospedalizzazioni e istituzionalizzazioni improprie evitando il ricorso a strutture residenziali per anziani ancora parzialmente autosufficienti;
- recupero e mantenimento del livello di autonomia del soggetto nel suo contesto di vita e nel rispetto della sua autodeterminazione;
- prevenzione e contrasto dei processi di emarginazione sociale e di isolamento, di solitudine e di bisogno in un contesto di miglioramento della vita in genere;
- responsabilizzazione dei familiari e della comunità attraverso varie forme di sensibilizzazione e coinvolgimento.

Quali prestazioni offre

Le prestazioni domiciliari offerte ai cittadini sinteticamente sono le seguenti:

- a) quelle riferite all'aiuto nell'attività diretta alla persona presso il proprio domicilio e specificamente:
- igiene personale totale/parziale;
 - aiuto per alzarsi dal letto, lavarsi, vestirsi;
 - preparazione o fornitura dei pasti, mobilitazione della persona costretta a letto.
- b) quelle riferite al contesto di vita dell'utente e specificamente:
- cura delle condizioni igieniche dell'alloggio e degli arredi (comuni attività domestiche, riordino del letto e della stanza, cambio della biancheria, lavori di piccolo bucato, stiro e cucito; preparazione e somministrazione pasti a domicilio;
 - acquisto generi alimentari, medicinali, materiale igienico sanitario;
 - indicazioni sulle corrette norme igienico-sanitarie;
 - svolgimento piccole commissioni;
 - rapporti con medico curante e specialisti;
 - interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extrafamiliare;
 - stimolo alla comunicatività e alla socializzazione;
 - interventi tesi a ridurre la situazione di solitudine e di emarginazione: coinvolgimento della rete informale (parenti, amici, vicinato)
 - segretariato sociale (aiuto nella impostazione ed evasione delle pratiche amministrative, pensionistiche e previdenziali di interesse dell'utente, guida nell'orientamento all'utilizzo dei servizi alla persona);

- aiuto al mantenimento delle abilità (uso del telefono, del telesoccorso, elettrodomestici, autobus ecc.).
- c) prestazioni aggiuntive
 - trasporto consegna e somministrazione pasti veicolati al domicilio;
 - servizio di lavanderia e stireria effettuato da specifiche ditte;
 - pulizie straordinarie;
 - accompagnamento dell'utente presso strutture sanitarie e sociali, per visite mediche, prelievi e controlli. Ciò nei casi in cui non siano presenti familiari in grado di poter svolgere tale servizio;
 - accompagnamento dell'utente ad attività ricreative e culturali, ad effettuare spese, commissioni, per il mantenimento dei rapporti parentali, amicali nonché per l'accesso a pubblici uffici e lo svolgimento di pratiche amministrative urgenti e/o indispensabili, ecc.

COME FUNZIONA IL SERVIZIO

Orari di funzionamento

Le prestazioni sono svolte di norma, in orario diurno, indicativamente nella fascia oraria 7.30-20.00. Il servizio è effettuato nell'arco dei 6 giorni settimanali, dal lunedì al sabato con esclusione della Domenica e festivi ed il giorno di ricorrenza del Santo Patrono della città.

In situazioni di comprovata necessità e urgenza potranno essere concesse prestazioni in orari diversi e giorni festivi.

Informazioni

Per la richiesta di informazioni è possibile rivolgersi all'Ufficio Politiche Sociali del Comune di Alassio, Sportello di cittadinanza, p.zza Paccini 28 il lunedì, il mercoledì, il giovedì dalle 9.30 alle 12.30 o telefonicamente al n. 0182 602455 dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e il martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 16.30, oppure via e mail : politichesociali@comune.alassio.sv.it

Fare domanda

L'accesso al servizio di assistenza domiciliare avviene su richiesta scritta (su apposito modulo) dell'interessato, dai suoi familiari o da persona diversa provvista di apposita delega conferita dall'interessato.

La procedura per l'ammissione si articola nel modo seguente:

- richiesta formale da parte dell'interessato o suo delegato con eventuale allegato ISEE (in caso non venga presentato verrà applicata la tariffa massima);
- avvio del procedimento istruttorio ai sensi di legge;
- definizione della quota a carico dell'utente;
- visita domiciliare dell'assistente sociale per una verifica dei bisogni e delle modalità di intervento;
- redazione del Piano Assistenziale Individualizzato;
- adozione del provvedimento finale e comunicazione al richiedente dell'esito del procedimento.

Il servizio è concesso con provvedimento del Dirigente del Servizio Politiche Sociali, a seguito di parere del Responsabile del servizio.

La gestione e l'organizzazione del servizio

Il Comune di Alassio provvede alla gestione del servizio tramite l'affidamento a terzi con specifica gara d'appalto secondo le modalità e procedure di legge, prevedendo nello specifico capitolato, indipendentemente dalla qualifica giuridica dell'affidatario, clausole di garanzia volte ad assicurare il livello qualitativo del servizio in ogni suo aspetto organizzativo.

L'organizzazione del servizio di assistenza domiciliare è svolta per competenza dal Servizio Politiche Sociali e si avvale di personale tecnico e amministrativo.

Il servizio di assistenza domiciliare è reso attraverso l'impiego di adeguate e specifiche professionalità.

Per ogni utente del servizio viene predisposta una cartella dove viene registrato l'andamento degli interventi ed ogni variazione del P.A.I., attraverso aggiornamenti costanti.

Sono preposte operativamente al servizio le seguenti figure professionali:

- Assistente Sociale: in collaborazione con il Responsabile del servizio accoglie, valuta la domanda di ammissione presentata dal cittadino, effettua i primi colloqui con la persona stessa e/o i suoi familiari, definisce il Piano Assistenziale Individualizzato e le modalità di intervento (prestazioni, frequenza, orari), effettua la prima visita domiciliare con il Coordinatore ed effettua le verifiche periodiche;

- Coordinatore del servizio domiciliare: coordina gli assistenti domiciliari, verifica l'attuazione dei compiti e mansioni assegnate, provvede alla sostituzione del personale assente e collabora nella predisposizione dei PAI ;

- Assistente Domiciliare: si tratta di operatori con qualifica di OSS oppure addetti all'assistenza di base con esperienza professionale che garantiscono direttamente l'assistenza a domicilio e sono le persone con cui l'utente ha contatti più frequenti. Partecipano alle riunioni di programmazione e verifica indette dal Coordinatore. Durante il servizio devono indossare specifica divisa e cartellino di riconoscimento.

A livello amministrativo sono preposti il Responsabile del Servizio e addetti amministrativi del Servizio Politiche Sociali.

Il Responsabile del servizio si occupa del controllo di gestione del servizio di assistenza domiciliare, della predisposizione degli atti di gara per l'affidamento del Servizio, degli impegni di spesa, della predisposizione degli atti da approvare in Giunta o Consiglio comunale (es. modifiche regolamentari, tariffe del servizio ecc), esprime parere sui P.A.I., effettua verifiche globali periodiche sull'andamento del servizio, ecc ;

Gli addetti amministrativi: si occupano di fornire informazioni allo Sportello di cittadinanza, della contabilizzazione delle rette, ecc.

Per l'ammissione al servizio è prevista un'analisi globale della situazione socio-economica del richiedente attraverso l'utilizzo di strumenti di valutazione e un sistema di attribuzione di punteggi che tiene conto dell'autonomia funzionale, delle risorse familiari e della situazione economica. Ciò consentirà di formulare una lista d'attesa in caso di numero elevato di domande rapportato alle risorse di Bilancio comunale. Le prestazioni fruite vengono registrate su apposita scheda-firma.

Il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato)

Per ogni destinatario del servizio viene redatta una cartella contenente i dati personali socio-economici e familiari e copia del P.A.I.(Piano Assistenziale Individualizzato).

Nel PAI sono definiti e concordati con l'utente i contenuti le modalità di erogazione del servizio e il consequenziale costo orario. Il P.A.I., dopo un iniziale periodo di osservazione delle attività prestate, viene sottoposto a periodiche verifiche e revisioni al fine di valutare l'idoneità delle risposte date al bisogno rilevato.

Quanto costa

L'erogazione del servizio di assistenza domiciliare prevede la compartecipazione alla spesa da parte dell'utente in rapporto alle proprie condizioni economiche.

Il servizio di assistenza domiciliare è soggetto pertanto a tariffa. La tariffa massima è stabilita sulla base del costo orario del servizio quantificato in relazione al costo del personale e delle spese accessorie e viene stabilito facendo riferimento all'ISEE del richiedente sulla base di una specifica tabella agli atti dell'Ufficio Politiche Sociali. E' prevista l'esenzione al di sotto di una certa soglia.

Come pagare

I versamenti delle rette relative al servizio dovranno essere effettuati con frequenza trimestrale, entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'importo, presso la Tesoreria del Comune di Alassio.

Eventuali sospensioni, anche giornaliere, del servizio, fatti salvi i casi di forza maggiore, potranno essere richieste dall'assistito entro il termine massimo di tre giorni da quello previsto per l'erogazione del servizio, con correlativa esenzione dall'obbligo di contribuzione per il numero di prestazioni sospese.

Il mancato versamento della quota di spettanza comporta l'interruzione del servizio.

L'interruzione del servizio avviene quando sia accertata l'ingiustificata omissione al pagamento pari a un semestre e dopo il sollecito scritto, da comunicarsi decorso un mese dalla scadenza per il pagamento delle quote maturate, con invito ad adempiere nel termine di 10 giorni dal ricevimento del sollecito.

Come rinunciare al servizio

La cessazione del servizio è prevista per le seguenti situazioni:

- su richiesta scritta dell'interessato;
- in caso di decesso o ricovero definitivo dello stesso presso istituti;
- qualora venga rilevato, il venir meno delle condizioni che hanno determinato l'insorgenza del bisogno. In questo caso il Servizio Politiche Sociali ne dà motivata comunicazione scritta all'interessato stabilendo la data di cessazione.
- in caso di morosità relativa al pagamento della quota retta pari ad un semestre.

QUALE COMPORAMENTO DEVE TENERE L'ASSISTITO

Nello svolgimento del servizio è dovere del destinatario attenersi alle seguenti modalità comportamentali :

- accettare tutte le norme del Regolamento dell'Assistenza domiciliare;
- comunicare tempestivamente qualsiasi variazione;
- confermare le prestazioni che gli vengono erogate, sottoscrivendo l'apposito modulo scheda-firma ;
- dare preavviso di almeno tre giorni al Servizio Politiche sociali, in caso di assenza prolungata o temporanea dal proprio domicilio;
- non chiedere al personale prestazioni fuori orario (anche a pagamento) né prestazioni non previste dal P.A.I.;
- non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio;
- non tenere atteggiamenti e comportamenti lesivi della dignità umana e professionale degli operatori addetti all'assistenza domiciliare;
- osservare le indicazioni degli operatori, provvedendo a collaborare, ove siano in grado, affinché la propria abitazione sia mantenuta in buone condizioni igieniche e di pulizia.

MODALITA' COMPORTAMENTALI DELL'ASSISTENTE DOMICILIARE

L'Assistente Domiciliare deve attenersi nell'espletamento dei propri compiti e funzioni alle seguenti modalità comportamentali:

- tenere con cura le schede-firma, compilarle, farle firmare di volta in volta dall'utente e consegnarle mensilmente al Coordinatore del Servizio;
- avvertire il Coordinatore dell'assenza dell'utente o della propria affinché venga adeguato prontamente il calendario giornaliero di lavoro;
- mantenere il segreto d'ufficio nonché quello professionale, in ottemperanza alle vigenti disposizioni di legge;
- non effettuare prestazioni a carattere privato né prestazioni non previste dal PAI e non percepire compensi o regalie o quant'altro dall'utente nell'esercizio delle proprie mansioni;
- segnalare tempestivamente all'Assistente Sociale i problemi evidenziati nel corso della propria attività;
- partecipare alle riunioni periodiche di servizio per la programmazione e la verifica del lavoro svolto;
- indossare divisa e cartellino di riconoscimento;
- attenersi a tutte le norme di sicurezza e igiene sul lavoro.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

L'Amministrazione mette in atto tutti gli adempimenti attuativi previsti dal GDPR 679/2016 e dal Regolamento dell'Ente sul trattamento dei dati sensibili e giudiziari e si impegna a rispettare , a far rispettare ai propri incaricati e alla ditta affidataria del Servizio, quanto previsto in materia di misure minime di sicurezza per la preservazione dei dati.

In particolare essa si impegna a:

- custodire fisicamente il cartaceo contenente i dati sensibili degli utenti;

- proteggere mediante l'adozione di un sistema di autenticazione gli accessi ai dati in formato elettronico relativi agli utenti ;
- salvaguardare mediante antivirus e firewall i siti elettronici di allocazione dei dati;
- effettuare back-up periodici al fine di consentire un recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento;
- redigere ed aggiornare il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati.

QUALITÀ

Informazione, trasparenza e comunicazione con le famiglie: Esistenza della Carta dei Servizi. Apertura dell'Ufficio Politiche Sociali preposto alle attività informative sul servizio e per fissare appuntamenti con le Assistenti sociali per 12 ore settimanali (orario di apertura al pubblico)

Qualità professionale:

Specializzazione dell'Equipe, data da titoli di studio, costituita dall'Assistente Sociale, dagli Assistenti domiciliari e dal Coordinatore, formazione, esperienza pluriennale (possesso delle qualifiche al 100%)

Stabilità/Continuità del team degli assistenti domiciliari (salvo problematiche) ;

Formazione obbligatoria per almeno 20 ore annue;

Supervisione psicologica agli operatori in servizio;

Qualità partecipazione degli utenti/famiglie e della rete: condivisione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato);

Qualità del raggiungimento degli obiettivi: si intende raggiungere almeno il 75% degli obiettivi indicati nel PAI;

Qualità organizzativa:

- utilizzo di specifica modulistica
- riunioni periodiche di programmazione e verifica tra assistenti domiciliari, assistente sociale e coordinatore
- numero ore di apertura del servizio = dalle 7.30 alle 20.00 dal lunedì al sabato
- attivazione del servizio anche in giorni festivi e fuori orario in caso di necessità
- comunicazioni telefoniche tempestive rese possibili dalla dotazione di cellulari a tutti gli operatori
- adeguatezza del percorso assistenziale: per ogni utente viene garantita una visita domiciliare
- redazione PAI e revisione semestrale
- verifiche periodiche complessive da parte del Responsabile del servizio .

APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI E RECLAMI

Nella logica del miglioramento della qualità del servizio è garantita la possibilità di manifestare apprezzamenti, fornire suggerimenti o sporgere reclami.

Gli apprezzamenti oltre ad esprimere soddisfazione sul servizio confermano altresì che il servizio è adeguato allo scopo.

I suggerimenti sono molto importanti in quanto permettono di mettere a fuoco degli aspetti del servizio che possono essere migliorati.

Rispetto al reclamo è possibile segnalare disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. L'istituto del reclamo ha lo scopo così di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei servizi.

Il reclamo, suggerimento o apprezzamento dovrà essere scritto, preferibilmente sul modulo specifico che viene allegato alla presente Carta dei servizi e presentato all'Ufficio Politiche Sociali del Comune di Alassio p.zza Paccini 28 tel 0182 602450 oppure trasmesso via e mail : politichesociali@comune.alassio.sv.it

I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali o telefonici possono essere accettati solo se successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Comune di Alassio, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta con tempestività e, comunque, non oltre 30 giorni, adoperandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

MODULO APPREZZAMENTI SUGGERIMENTI O RECLAMI

Cognome Nome _____

Nato a _____ il _____

Residente in _____ via _____ n. _____

Tel _____ e mail _____

Servizio per cui si è riscontrata la presunta irregolarità si presenta un suggerimento, apprezzamento o reclamo:

(si faccia riferimento alla denominazione riportata nella Carta dei Servizi Sociali)

Motivo dell' () apprezzamento () suggerimento () reclamo

(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione)

Data _____

Firma _____