

# CARTA DEI SERVIZI

**DEL “CENTRO TERAPEUTICO RESIDENZIALE E SEMI-RESIDENZIALE SAN FRANCESCO S.R.L.” PER IL TRATTAMENTO EXTRAOSPEDALIERO DEI DISTURBI PSICHIATRICI GRAVI IN PREADOLESCENZA ED ADOLESCENZA**

Regolamento Regionale 8 Luglio 2014, N. 14

Accreditamento Istituzionale

Atto Dirigenziale Regione Puglia N. 92 del 18/04/2019



Cerignola, 25/08/2023

# INDICE

1

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI  
1.2 Principi sull'erogazione del servizio

2

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

3

TIPOLOGIA DEI SERVIZI EROGABILI  
-STRUTTURA-PERSONALE  
3.1 Servizi garantiti  
3.2 La struttura  
3.3 Il personale

4

PROCEDURA D'INGRESSO/ACCOGLIENZA  
4.1 Ammissione in comunità  
4.2 Documentazione necessaria  
4.3 Dimissioni dalla comunità

5

PROGETTO EDUCATIVO  
5.1 La quotidianità come cura  
5.2 Visite in comunità  
5.3 Rientri degli ospiti in famiglia  
5.4 Il centro diurno semiresidenziale  
5.5 Servizi erogati

6

RETTA DI OSPITALITÀ  
6.1 Servizi resi e compresi nella retta  
6.2 Servizi non compresi nella retta  
6.3 Diritti e doveri dell'ospite  
6.4 Meccanismi di tutela e di verifica

7

MODULO RECLAMI  
7.1 Modulo reclami e questionario di soddisfazione utenti

8

FIGURE DI RIFERIMENTO E  
COORDINAMENTO  
7.1 Contatti

Questa Carta dei Servizi rappresenta il documento base del rapporto tra gli utenti dei servizi e la San Francesco s.r.l. che eroga il servizio nella struttura. Il documento contiene informazioni su:

- servizi forniti;
- modalità di partecipazione dell'utente al servizio;
- tariffe sui servizi e quota a carico degli utenti;

La Carta dei Servizi, oltre alla descrizione dei servizi, rappresenta un vero e proprio contratto che la San Francesco s.r.l. sottoscrive con il cliente/ospite al fine di:

- migliorare costantemente i servizi resi;
- valutare e comprendere le aspettative degli utenti;
- descrivere come intende espletare i servizi;
- instaurare un dialogo con i clienti/ospite per farli sentire parte integrante del sistema.

## PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La San Francesco s.r.l. nello stilare la Carta dei servizi riconosce alcuni principi fondamentali secondo lo schema di riferimento per le carte dei servizi Pubblici Sanitari contenuto nel DPM del 19/5/95, assumendo in particolare i seguenti criteri:

**EGUAGLIANZA:** le prestazioni ed i servizi sono forniti senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza. L'attenzione è posta al pieno rispetto della dignità della persona, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

**IMPARZIALITÀ:** il comportamento di tutti gli operatori nei confronti degli ospiti è di totale imparzialità, obbiettività e di giustizia. A tutti gli ospiti è assicurata la loro privacy al fine di rispettare la propria dignità.

**PARTECIPAZIONE:** al familiare/tutore è dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'organizzazione delle attività è mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche sono impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando sprechi.

**CONTINUITÀ:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore.

**DIRITTO DI SCELTA:** gli ospiti hanno il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

Il Centro Terapeutico Residenziale e Semiresidenziale per minori San Francesco s.r.l. è una Comunità per soggetti con disturbi psicopatologici, ritardo mentale o gravi patologie della comunicazione, relazione e socializzazione che necessitano di interventi intensivi, complessi e coordinati sia di ospitalità a ciclo continuo o per brevi periodi. Con il Centro terapeutico residenziale e semiresidenziale per minori, la San Francesco s.r.l. vuole proporre quindi una serie di importanti servizi di natura educativo – terapeutico riabilitativo, di sostegno all'autonomia della persona, ponendosi come punto di riferimento sul territorio. Il Centro terapeutico riabilitativo per minori residenziale e semi-residenziale San Francesco s.r.l. opera nel rispetto dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi, definiti da norme e direttive nazionali e regionali ed è in possesso di tutte le autorizzazioni degli enti competenti.



**CHE COS'È:** è una struttura di tipo residenziale e semiresidenziale avente caratteristiche funzionali ed organizzative, orientate al modello comunitario: L'attività e gli interventi vengono attuati in base al progetto individualizzato predisposto dai competenti servizi sociali, in collaborazione con i servizi sanitari e socio assistenziali territoriali.

Le eventuali prestazioni sanitarie sono erogate nel rispetto del modello organizzativo del Servizio Sanitario Regionale.

**A CHI SI RIVOLGE:** accoglie minori in preadolescenza e adolescenza affetti da disturbi psichiatrici gravi in fase subacuta. La Comunità ospita persone in possesso del pre-requisito minimo costituito dalla presenza di autonomie personali e relazionali tali da permettere all'intervento di caratterizzarsi da un punto di vista formativo, educativo, riabilitativo e non solo come meramente assistenziale.

**COME SI RICHIEDE:** la richiesta di inserimento nella struttura viene disposta dai servizi di neuropsichiatria infantile territoriali in condivisione con i servizi sociali o per provvedimenti del Tribunale dei minori.

**QUANTO DURA:** l'inserimento nel Centro terapeutico Residenziale e semiresidenziale può avere carattere temporaneo o permanente, in base alla situazione familiare e sociale dell'utente ed al progetto predisposto dagli enti competenti.

## SERVIZI GARANTITI

I servizi che il Centro terapeutico residenziale e semiresidenziale offre agli utenti sono:

- somministrazione dei pasti;
- somministrazione di eventuali farmaci;
- servizio di trasporto con mezzi propri;
- servizio di assistenza sociale;
- servizio di lavanderia e pulizia degli ambienti;
- animazione.

La Direzione, inoltre, non si assume nessuna responsabilità su oggetti e/o beni di valore degli ospiti.

## LA STRUTTURA

Il Centro terapeutico residenziale e semiresidenziale è ubicato a Cerignola, in via Sacerdote A. Palladino, in zona residenziale, dotato di giardino e parcheggio. La struttura, organizzata in modo da favorire la vita comunitaria e l'integrazione sociale degli ospiti, si sviluppa su due livelli, dei quali il piano terra sarà destinato alle attività a ciclo diurno; il primo piano, invece, nel quale sono ubicate le camere da letto, sarà utilizzato per centro residenziale. Gli spazi sono adeguatamente arredati e dimensionati in relazione ai bisogni degli ospiti accolti. Il modulo abitativo prevede anche una sala pranzo, una cucina e spazi idonei destinati alle attività giornaliere.

## IL PERSONALE

Il personale ha le seguenti qualifiche professionali:

- Neuropsichiatra infantile
- Psicologo
- Assistente sociale
- Terapista occupazionale
- Educatori professionali
- Infermiere
- Altri esperti in attività di laboratorio
- Operatore Socio Sanitario



L'inserimento dei soggetti in Comunità è subordinato alla stipula di una convenzione tra il CENTRO TERAPEUTICO RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE PER MINORI SAN FRANCESCO CERIGNOLA s.r.l. e l'Ente Inviante. Non vengono stipulate convenzioni con persone fisiche. Eventuali domande di inserimento da parte di famiglie o tutori vengono dirottate ai Servizi Pubblici di appartenenza.

In tale convenzione vengono definiti:

- Durata dell'inserimento;
- Modalità di ammissione e dimissione;
- Natura dei servizi offerti e modalità di valutazione;
- Determinazione della retta sulla base dei servizi richiesti.

## AMMISSIONE IN COMUNITÀ

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale, utile ad inquadrare il caso al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto e poter valutare la sussistenza dei pre-requisiti necessari (vedi Destinatari). Nel caso vi sia la disponibilità di posti per nuovi inserimenti, viene dato il via ad un iter che prevede:

- Colloqui diretti con il soggetto, i familiari e Servizi che hanno in carico il minore;
- Osservazione diretta attraverso uno o più incontri col minore in Comunità;
- Valutazione dei dati;
- Comunicazione dell'esito -positivo o negativo- alla domanda d'inserimento;
- Organizzazione dell'eventuale inserimento attraverso l'affidamento al gruppo di presa in carico formato dall'Equipe terapeutica;
- Per ogni soggetto è previsto un periodo di inserimento in prova di 30 giorni.

## DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

All'atto dell'accettazione i familiari/tutori dovranno consegnare all'Assistente Sociale della struttura, i seguenti documenti:

- copia della carta d'identità e codice fiscale;
- certificato medico, rilasciato dal proprio medico di base/specialista, attestante la patologia dell'ospite;
- terapie prescritte dal medico di base;
- eventuali prescrizioni dietetiche, intolleranze, allergie alimentari;
- eventuali documenti degli enti (cartelle cliniche di precedenti ricoveri, le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente ecc.).

## DIMISSIONI DALLA COMUNITÀ

Nel caso che l'esperienza di un utente in Comunità possa essere fonte di gravi difficoltà per il soggetto stesso o per la vita degli altri ospiti, l'Equipe Terapeutica sentiti anche i pareri dell'ospite, della famiglia e dell'Ente Inviante valuta l'esistenza delle condizioni e delle risorse per modulare e rivedere il Progetto, finalizzato alla rimozione delle difficoltà sopraggiunte. Nel caso non vengano riscontrate tali condizioni, l'Equipe propone alla Direzione le dimissioni del soggetto concordando con l'Ente Inviante i tempi e le modalità.

L'Ente Inviante può disporre direttamente le dimissioni dell'ospite fatte salve le condizioni previste all'interno della convenzione.

Al termine del percorso educativo terapeutico è prevista una procedura di dimissioni che prevede:

- Coinvolgimento dell'Ente Inviante per il proseguo delle attività educative e terapeutiche con la consegna del progetto individuale ed il report generale delle attività individuali e sul modello del bilancio delle competenze per favorire ad esempio l'eventuale inserimento lavorativo dell'utente;
- Consegna cartella clinica all'Ente Inviante, ai familiari o chi ne fa le veci. Tale documentazione viene consegnata a mano al momento della dimissione dell'utente od eventualmente spedita per posta entro 15 giorni con eventuale rimborso delle spese postali.



All'interno della comunità vengono attuati interventi riabilitativi, educativi e sociali che comprendono attività di cura della persona, laboratori artistici, culturali, didattici e di sostegno scolastico, manuali, sportivi, training di addestramento pre-lavorativo, tirocinio. All'interno del servizio vi è una presa in carico globale attraverso la stesura di un progetto educativo individualizzato che viene condiviso con l'ospite e costituisce la base per la costruzione dell'alleanza educativa fondamentale per la riuscita del progetto. Oltre all'attenzione rivolta al singolo ed alle sue esigenze, si sviluppa anche un lavoro centrato sul gruppo. L'utente da un lato è all'interno di un gruppo di pari con il quale deve relazionarsi e interagire; dall'altro è coinvolto in attività individuali e di supporto progettate in relazione alla sua specificità clinica. Il gruppo viene presentato come contesto accogliente e positivo in grado di farsi carico delle paure e delle ansie del soggetto, così da poterlo aiutare ad esprimere correttamente, in un ambiente protetto, i suoi bisogni, le sue aspettative, i suoi desideri e le sue potenzialità. L'approccio di riferimento è quello Cognitivista-Costruttivista. Si lavora alla "decostruzione" di convinzioni di irreversibilità, di gravità e di malattia e si favorisce la "costruzione" di atteggiamenti possibilistici. Anziché in termini di sintomi, malattia o tratti di personalità disfunzionali si "ragiona" in termini di comportamenti, di strategie relazionali, di scelte di vita. Le linee generali del piano di intervento derivano dall'individualizzazione di alcune aree specifiche, da implementare, che prendono in carico la globalità della persona.

Esse sono:

- Aree relazionali e personali: livello di autostima e grado di sicurezza personale, capacità di auto-osservazione e autoanalisi, capacità di esprimere emozioni e affetti, capacità di tollerare le frustrazioni, capacità di sottostare a regole contestuali, livello di consapevolezza della propria situazione;
- Area formativa e lavorativa: orientare e scegliere le decisioni future riguardanti l'inserimento nella comunità e evidenziare eventuali attitudini o desideri;
- Area dell'autonomia: igiene e cura personale, mantenimento dell'ordine e del decoro degli spazi, sperimentazione di situazioni in contesti sociali e aggregativi, organizzazione del tempo libero.

## LA QUOTIDIANITÀ COME CURA

La quotidianità si configura come elemento specifico della terapia di comunità: in ogni giornata, infatti, vi è la possibilità di praticare diverse attività e sperimentarsi in un “fare insieme” progettuale. La quotidianità vede la partecipazione dei membri della comunità alla creazione di uno spazio di vita e di cura, con gli operatori impegnati a sostenere gli ospiti nella fatica di essere membri attivi di un gruppo.

La giornata tipo degli ospiti della Comunità prevede:

- sveglia, colazione e igiene personale tra le ore 7 e le ore 8 per gli ospiti che usufruiscono di servizi esterni (scuola, stage);
- sveglia, colazione e igiene personale tra le ore 8 e le 9.00 per gli altri ospiti;
- 9.30 / 11.45 attività in Comunità;
- 11.45 preparazione sala pranzo, pranzo, riordino;
- 14.00/16.00 riposo, merenda;
- 16.30/18.30 attività riabilitative, eventuali uscite;
- 18.45 preparazione sala pranzo, cena, riordino, igiene personale;
- 20.30/22.30 attività ricreative (all'interno della Comunità);
- 22.30 riposo.

## VISITE IN COMUNITÀ

Le visite da parte di familiari e conoscenti dell'ospite sono possibili previo preavviso alla Responsabile e parere positivo dell'Equipe Terapeutica. Ugualmente le associazioni di volontariato sono ammesse a svolgere attività sportiva, ludico ricreativa, di sostegno, ecc. secondo una tempistica concordata con la direzione della Comunità (Psichiatra e Responsabile di Comunità) e con il gruppo di operatori.

## RIENTRI DEGLI OSPITI IN FAMIGLIA

Previo accordi con i Servizi Inviati e l'Equipe Terapeutica da parte dei familiari e purché non siano presenti condizioni o prescrizioni che limitino il rientro in famiglia, l'ospite può allontanarsi per uno o più giorni dalla Comunità.

## IL CENTRO DIURNO SEMIRESIDENZIALE

Il Centro diurno (semiresidenziale) non fornisce solo assistenza durante la giornata, ma intende favorire l'autonomia personale degli utenti, la comunicazione, le attività ricreative e culturali con l'obiettivo di renderle il più possibile attive e partecipative della vita sociale e prevenirne l'istituzionalizzazione. A tale scopo, si realizzano percorsi educativi, attività riabilitative, laboratori occupazionali e di animazione. Il servizio, a seconda del progetto d'inserimento approvato, può comprendere l'eventuale trasporto ed il servizio mensa.

## SERVIZI EROGATI

I servizi e le attività proposte agli ospiti saranno svolte nel rispetto dei piani personalizzati individuali concordati con l'Ente Inviante e si concretizzano in:

- Attività riabilitative cognitive;
- Attività di socializzazione;
- Terapia occupazionale;
- Riabilitazione motoria;
- Assistenza medica, infermieristica e sociosanitaria.



L'ammontare delle rette è a completo carico del Servizio inviante, in accordo con la normativa regionale vigente.

La tariffa fissata dalla Regione Puglia pro capite pro die ex R.R. 14/2014 è € 82,39 per la struttura semiresidenziale e € 195,37 per quella residenziale.

La retta non comprende le spese personali dell'utente ed eventuali spese per farmaci e visite specialistiche.

## **SERVIZI RESI E COMPRESI NELLA RETTA**

La Comunità assicurerà il servizio per tutti i giorni dell'anno.

Sono compresi nella retta:

- Il vitto, l'alloggio ed il servizio di lavanderia;
- La presa in carico globale dell'ospite attraverso le procedure e le risorse previste dal Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individuale, revisionato trimestralmente;
- Tutte le attività previste all'interno del Progetto Individuale.

## **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

Restano a carico dell'ospite e/o dei famigliari e/o dell'Ente Inviante:

- spese relative al vestiario;
- acquisti di altri generi personali;
- soggiorni di vacanza;
- attività sportive a carattere individuale (ippoterapia, piscina individuale, palestra, corsi di ginnastica individuali ecc.);
- eventuali prestazioni sanitarie non previste dal Servizio Sanitario Nazionale come: tickets su esami diagnostici, visite specialistiche, farmaci non erogati gratuitamente dal S.S.N.;
- assistenza continua richiesta in caso di ricovero ospedaliero.

# DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

## DIRITTI

- In Comunità l'utente rimarrà per sua libera scelta, non sono permessi atteggiamenti coercitivi che ledono la libertà dell'individuo, né attraverso forme di violenza fisica e né psicologica, non sono permesse forme di isolamento;
- L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose;
- Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio;
- Ha diritto di ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi;
- Ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture;
- Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Ha diritto al rispetto del divieto di fumare;
- Ha diritto ad essere trattato come fruitore di un servizio che gli spetta, senza essere costretto a chiedere favoritismi per migliori prestazioni;
- Ha diritto ad una obiettiva parità per quanto riguarda differenze di cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità;
- È regolamentata dall'Equipe Terapeutica la frequenza di visite e telefonate;
- Ha diritto alla salvaguardia dei dati sensibili (la struttura applica la procedura per la raccolta del consenso informato).

## DOVERI

- L'utente è tenuto a rispettare il Progetto Terapeutico Individualizzato concordato all'ingresso;
- L'utente ha l'obbligo di avere un comportamento disciplinato;
- Ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione degli altri ospiti;
- È vietato introdurre e usare stupefacenti e alcool;
- A collaborare con il personale per la buona riuscita delle terapie praticate;
- È vietato avere rapporti preferenziali e schieramenti di parte;
- Sono in ogni caso vietati atti di aggressione verbale o fisica da parte di o verso chicchessia, educatori o utenti, pena l'eventuale interruzione del rapporto e la sospensione dalla fruizione del servizio dell'utente;
- È in ogni caso vietato all'utente di allontanarsi dalla struttura senza previa autorizzazione da parte del responsabile di sede.

## PER I PARENTI

Devono collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi. La trasgressione di queste regole può essere causa di provvedimenti restrittivi nei loro confronti, fino al divieto di visita.

## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

- La struttura garantisce ai Servizi invianti, a chi esercita la tutela legale sugli ospiti, nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.
- Gli utenti o gli altri soggetti che ne hanno titolo e/o legittimo interesse possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso verbalmente o per iscritto al responsabile della gestione dei servizi.
- Le segnalazioni pervenute per via telefonica o mediante colloquio sono verbalizzate, a cura del responsabile, su apposita scheda completa dei dati di riferimento per le comunicazioni successive.
- Per i reclami in forma scritta verrà rilasciata una ricevuta di consegna. I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.
- Il Responsabile risponde immediatamente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione.
- Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 15 giorni.
- Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza del Responsabile del servizio, possono rivolgersi al Responsabile del Servizio Sociale inviante o a chi esercita la tutela legale sul minore, sia verbalmente che con lettera indirizzata ed inviata per posta ordinaria, per fax o per posta elettronica.
- La Direzione si impegna a trasmettere mensilmente all'ambito di riferimento l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.
- Il minore ha diritto all'informazione, all'equità nel trattamento, alla privacy e all'accesso ai documenti amministrativi.
- Fondamentale è la constatazione della soddisfazione dell'utente, attraverso questionari di valutazione periodici.
- Inoltre, la direzione assicura il rispetto delle diversità, il rispetto alla identità culturale, alla religione e agli orientamenti sessuali di tutti gli utenti.

Per inviare un reclamo è possibile utilizzare il seguente modulo ed inviarlo via mail o consegnarlo personalmente. Il responsabile di struttura effettuerà valutazione e fornirà riscontro entro 15 giorni.

### MODULO RECLAMO - CARTA DEI SERVIZI

Al Responsabile  
Ctrm San Francesco s.r.l.-  
Cerignola

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
residente in \_\_\_\_\_ ( ) via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
c.a.p. \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_ cellulare \_\_\_\_\_

**Il reclamo riguarda** *(scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie):*

---

---

---

---

---

---

**La risposta al reclamo verrà fornita entro 15 giorni dalla data di ricevimento**

Come vuole essere contattato:

- ☐ per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....
- ☐ via telefono al numero.....
- ☐ per posta ordinaria all'indirizzo:  
via/piazza.....n.....C.A.P.....località.....

Data,.....

Firma.....

**N.B.: Allegare fotocopia di un documento valido d'identità in caso di istanza presentata in formato cartaceo, trasmessa per posta o per fax; il documento di riconoscimento non è necessario in caso di istanza firmata digitalmente e trasmessa per via telematica.**

## 7

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI

Questionario per i minori inferiori ai dodici anni di età:

| VALUTAZIONE                                                       | NO | SI, ABBASTANZA | SI, MOLTO |
|-------------------------------------------------------------------|----|----------------|-----------|
| Trovi comoda la tua stanza?                                       |    |                |           |
| Ti piace il cibo che ti viene offerto?                            |    |                |           |
| Gli operatori sono gentili?                                       |    |                |           |
| Ti senti compreso e ascoltato dagli educatori?                    |    |                |           |
| Trovi la struttura pulita?                                        |    |                |           |
| Ti piacciono i giochi e le attività che si svolgono in comunità?  |    |                |           |
| Sei contento delle attività che si svolgono fuori dalla comunità? |    |                |           |

Suggerimenti per apportare modifiche migliorative al servizio:

---



---



---



---

Nella compilazione di tale questionario, il minore sarà affiancato dall'educatore.

Questionario per i minori dai dodici ai diciotto anni di età:

**Gentile Signora, gentile Signore,**

la preghiamo di compilare questo questionario in forma ANONIMA, dando un valore numerico da 1 a 10, dove 1 esprime il minimo e il 10 il massimo valore di soddisfazione.

Il Suo contributo è molto importante per poter migliorare il nostro servizio.

**Grazie per la Sua collaborazione.**

Data \_\_/\_\_/\_\_

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti relazionali** alla fase di ascolto:

|                                                                          |  |
|--------------------------------------------------------------------------|--|
| 1. Al sentirsi accolto e/o ascoltato                                     |  |
| 2. Alla possibilità di poter esprimere liberamente la richiesta di aiuto |  |
| 3. Al sentirsi a proprio agio in questa fase                             |  |

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti informativi** alla fase di ascolto:

|                                                        |  |
|--------------------------------------------------------|--|
| 1. Al regolamento                                      |  |
| 2. Alle informazioni ricevute sul progetto terapeutico |  |

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti strutturali**:

|                                                  |  |
|--------------------------------------------------|--|
| 1. Agli ambienti dove svolgi i colloqui          |  |
| 2. Agli ambienti dove svolgi attività            |  |
| 3. Alla camera dove alloggi                      |  |
| 4. Ai servizi igienici                           |  |
| 5. Agli ambienti dove svolgi attività ricreativa |  |

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti partecipativi**:

|                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------------------------|--|
| 1. Al tuo coinvolgimento nella gestione pratica della giornata          |  |
| 2. Al tuo coinvolgimento nelle attività interne della Cooperativa       |  |
| 3. Al tuo coinvolgimento nelle attività esterne territoriali            |  |
| 4. Al tuo coinvolgimento nella costruzione del tuo progetto individuale |  |
| 5. Alla possibilità di proporre miglioramenti                           |  |

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti relazionali**:

|                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------------------------|--|
| 1. Al supporto ricevuto dal tuo educatore di riferimento                |  |
| 2. Al supporto ricevuto dal tuo psicologo di riferimento                |  |
| 3. Al supporto ricevuto dagli operatori del servizio                    |  |
| 4. Al tuo coinvolgimento nella costruzione del tuo progetto individuale |  |
| 5. Alla possibilità di proporre miglioramenti                           |  |

Esprimi il tuo grado di soddisfazione relativamente agli **Aspetti terapeutici**:

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| 1. Attività ergoterapiche     |  |
| 2. Attività ricreative        |  |
| 3. Gruppi di auto-aiuto       |  |
| 4. Colloqui con educatori     |  |
| 5. Colloqui con gli psicologi |  |

Suggerimenti per apportare modifiche migliorative al servizio:

---

---

---

---

---

---

---

8

## FIGURE DI RIFERIMENTO

### AMMINISTRATORE SAN FRANCESCO CERIGNOLA S.R.L.

Dott. Giuseppe Dalessandro

### DIRETTORE SANITARIO

Dott. Rocco Dalessandro

### MEDICO PSICHIATRA

Dott. Francesco Peschechera

### RESPONSABILE DI STRUTTURA RESIDENZIALE

Dott.ssa Carmela Vincitorio

### RESPONSABILE DI STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE

Dott.ssa Elisa Summa

### DIRIGENTE PSICOLOGO

Dott.ssa Elena Gabriele

## CONTATTI

**TEL.** 0885 850196

**WHATSAPP:** 338 5265 538

**INDIRIZZO:** Via Sacerdote A. Palladino, Cerignola (FG)

**ORARI:** dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30

**MAIL:** ctrm.npiacerignola@libero.it

**MAIL AMMINISTRAZIONE:** amm.sanfrancescocerignola@gmail.com

**PEC:** sanfrancescocerignolasrl@pec.it

**FACEBOOK:** Centro Terapeutico per Minori San Francesco Cerignola