

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
SpazioAcca Onlus



Carta dei Servizi
CENTRO SOCIO-EDUCATIVO

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi vuol essere uno strumento agevole e comprensibile per offrire una chiara e precisa informazione sulle opportunità educative offerte alle persone con disabilità presso il nostro Servizio.

La Carta, oltreché rappresentare l'impegno dell'Associazione per promuovere e garantire la qualità del Servizio, vuol essere un'opportunità per recepire, con atteggiamento di dialogo e nella tutela dell'interesse primario della persona con disabilità, le esigenze di tutti coloro che si rivolgono al nostro Servizio. Per questo preghiamo tutti coloro che avranno la possibilità di leggerla in quanto utenti o semplicemente come cittadini interessati a conoscerci meglio, di farci pervenire indicazioni e pareri sulla completezza, leggibilità e utilità di questo documento.

Quartu Sant'Elena, Maggio 2018

Il Presidente
Prof. Daniele Altieri

INDICE

L'Associazione "SpazioAcca" Onlus	4
Fini Istituzionali dell'Associazione	5
Presentazione del Servizio Socio-Educativo (CSE)	7
Finalità e destinatari del Servizio	7
Obiettivi specifici del Servizio	7
Cosa offre il Servizio	8
Chi ne ha diritto	10
Come si accede al Servizio	10
Piani Educativi Individualizzati	10
Gli operatori del Servizio	11
Sede e riferimenti	13
I contatti	13
Dove siamo	13
Quando possiamo incontrarci	13
Quanto costiamo	14
Assicurazione	14
Come si misura la qualità del nostro Servizio	15
Planimetria	17

L'ASSOCIAZIONE "SPAZIOACCA" ONLUS

"SpazioAcca" dal 2001 al 2006 ha operato nell'ambito dell'organizzazione dell'Associazione "Società Sarda di Pedagogia", come unità operativa della stessa, inizialmente come Servizio di consulenza e sostegno pedagogici alle famiglie con figli con disabilità ed agli insegnanti delle scuole pubbliche e private per l'attuazione dell'integrazione/inclusione scolastica degli alunni in situazione di disabilità.

Dal 2003 ha ampliato le proprie attività con la realizzazione d'interventi socio – educativi rivolte ai minori con disabilità e non.

Dal 2006 il Servizio di Consulenza Pedagogica è posto in essere attraverso un Protocollo d'Intesa con l'Amministrazione Comunale di Quartu Sant'Elena e con l'Assessorato alle Politiche Sociali e della Famiglia della Provincia di Cagliari.

Nel 2007 "SpazioAcca" assume la forma di Associazione senza scopo di lucro. Soci fondatori sono famiglie con figli con disabilità, insegnanti ed operatori dei settori educativo e socio – educativo. Per la realizzazione dei propri scopi sociali istituisce il Servizio Pedagogico per la Famiglia e per la Scuola.

Nel 2008 acquista la personalità giuridica di diritto privato. Nel 2009 è iscritta nella prima sezione del Registro regionale delle associazioni di promozione sociale. Nel 2013 è iscritta all'Anagrafe delle organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale della Regione Sardegna.

Fin dalla sua costituzione è impegnata in attività di studio e ricerca orientati alla eliminazione e alla riduzione delle cause della disabilità e del disagio sociale; promuove attività di formazione ed aggiornamento per gli operatori dei settori scolastico ed educativo; organizza Incontri di studio e convegni sulle tematiche della disabilità e dell'integrazione/inclusione scolastica e sociale. Si impegna inoltre nell'erogazione di prestazioni a carattere educativo e abilitativo.

Con l'istituzione nel 2008 del CENTRO PSICO-PEDAGOGICO LA CASA DEI GIRASOLI ed in particolare del SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO PER GIOVANI ADULTI CON DISABILITÀ realizza attività educative e abilitative specificatamente rivolte a giovani – adulti, finalizzati all'autonomia personale, alla socializzazione e all'inclusione sociale e al mantenimento dei livelli espressivi, cognitivi e culturali.

Fini istituzionali dell'Associazione

Secondo l'art. 4 dello Statuto, *l'Associazione si ispira ai principi di solidarietà sociale ed intende operare per la valorizzazione e promozione umana e sociale, in particolar modo delle persone con disabilità e/o in situazione di difficoltà, tutelarne la dignità e migliorare la qualità della loro vita.*

L'unitarietà della persona e il suo diritto ad uno sviluppo armonico e integrale di tutte le potenzialità é la concezione che sta alla base di tutti gli interventi educativi di SpazioAcca. Tale sviluppo si favorisce attraverso l'integrazione di strumenti educativi e abilitativi e l'attuazione di trattamenti personalizzati ma anche di esperienze volte a favorire l'inclusione sociale.

In particolare, per la realizzazione dei propri scopi l'Associazione si propone:

1. di svolgere ogni attività in favore dei minori e degli adulti con disabilità e/o in situazione di difficoltà, al fine di rendere concreti ed effettivi i principi sanciti dalla Carta Costituzionale ed i diritti sanciti dalle leggi, battendosi contro ogni forma di emarginazione nella scuola e nella società;

2. di organizzare e gestire servizi ed interventi educativi, rieducativi e riabilitativi, attraverso:

- lo studio e la ricerca orientati alla riduzione o all'eliminazione delle cause della disabilità e del disagio sociale;*
- l'erogazione di prestazioni a carattere pedagogico, psicoterapeutico, sanitario e di altre ad esse complementari;*
- la formazione e l'aggiornamento di operatori dei settori educativo, sanitario e riabilitativo;*

3. di promuovere la dignità educativa della famiglia, in particolare di quella con figli con disabilità e/o in situazione di difficoltà e favorire la collaborazione della stessa con gli operatori della scuola, dei servizi educativi e socio - sanitari territoriali per la realizzazione di attività ed interventi in favore di una integrazione di qualità;

4. d'informare l'opinione pubblica sui vari problemi dei minori e degli adulti con disabilità e/o in situazione di difficoltà, promuovendo, organizzando e gestendo iniziative editoriali di sensibilizzazione ed informazione (congressi, convegni, conferenze, incontri di studio, seminari e tavole rotonde) ritenute utili alla realizzazione dello scopo sociale.

L'Associazione si impegna a garantire che tutti gli interventi educativi e abilitativi siano realizzati sulla base di una concezione unitaria della persona, attenta non solo alle funzioni compromesse da riattivare ma mirante a ottenere il benessere esistenziale, offrendo quindi sostegni adeguati nell'ambito di un contesto di solidarietà che sostenga, rispetti, valorizzi la persona in quanto tale e promuova una sempre migliore qualità della vita.

In particolare nello svolgimento delle diverse prestazioni sono rispettati i principi di:

- Eguaglianza e imparzialità. La pari dignità di tutte le persone che utilizzano i Servizi di dell'Associazione è garantita dall'individualizzazione dei trattamenti, ciò comporta l'attenzione alle necessità particolari delle persone con disabilità o in situazione di disagio. Il Servizio è rivolto a tutti coloro che ne fanno richiesta indipendentemente da appartenenze sociali, di razza, sesso e religione, secondo il bisogno manifestato, con atteggiamento scientifico ed obiettivo.
- Continuità. Le prestazioni sono erogate in modo regolare e senza interruzioni del servizio.
- Informazione e partecipazione. In tutte le fasi dell'erogazione dei servizi sono sempre garantiti il diritto alla corretta informazione e la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento degli stessi.
- Efficienza ed efficacia. I servizi presentano caratteristiche di efficacia sul piano tecnico (*struttura, erogazione della prestazione e esito della prestazione adeguati*) e sul piano personale (*soddisfazione delle persone con disabilità, delle loro famiglie e degli operatori*) così come un livello di efficienza (*rapporto prestazioni/addetti, numero delle prestazioni ...*) adeguati.

Presentazione del Servizio Socio-Educativo (CSE)

Finalità e destinatari del Servizio

Il CSE è un servizio socio-educativo territoriale rivolto a persone con disabilità, in particolar modo intellettiva, che hanno terminato l'obbligo scolastico.

Gli interventi offerti sono di tipo socio-educativo, finalizzati:

- all'autonomia personale e sociale, alla socializzazione e all'inclusione sociale;
- al mantenimento dei livelli espressivi, cognitivi e culturali, propedeutici
- all'inserimento nel mondo del lavoro attraverso l'organizzazione di percorsi educativi individualizzati condivisi con la persona inserita, con la famiglia, con i Servizi Inviati e con i Servizi Territoriali eventualmente coinvolti nel progetto di vita della persona, con lo scopo di garantire unitarietà, continuità e coerenza degli interventi;
- a rispondere alle esigenze della famiglia degli ospiti/clienti circa la richiesta di presa in carico del loro congiunto, e di sostegno nelle difficoltà e fatiche della convivenza quotidiana con una persona svantaggiata.

Obiettivi specifici del Servizio

Il servizio si propone di favorire le capacità di:

- muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita;
- organizzare il proprio tempo libero;
- avere cura di sé;
- intessere relazioni sociali;
- mantenere o acquisire il proprio ruolo nella famiglia attraverso il mantenimento / apprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari;
- riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali;
- inserimento lavorativo, attraverso il potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive, delle abilità funzionali residue, il riconoscimento e rispetto delle regole sociali.

Cosa offre il Servizio

- frequenza dell'utenza nella struttura dalle ore 8:30 alle ore 13:30, dal lunedì al venerdì per dodici mesi l'anno;
- accompagnamento, su richiesta, dell'utenza da casa al Servizio e viceversa;
- formulazione dei Progetti Educativi Individualizzati per ogni utente attraverso la ricerca e verifica dei percorsi privilegiati per lo sviluppo delle abilità di ciascuno. I progetti vengono concertati con la famiglia dell'ospite e, per quanto possibile con l'utente stesso, con la definizione di obiettivi a breve, medio e/o lungo termine; la loro verifica avviene:
 - in itinere con osservazioni scritte mensili;
 - in confronti plenari in Equipe ogni tre mesi, secondo la specificità, attraverso anche un precedente confronto tra gli operatori referenti e gli ospiti direttamente interessati;
 - in supervisione all'occorrenza;
- suddivisione degli ospiti in fasce di gravità: a) utenza con maggiori abilità cognitive ed autonomie personali e sociali; b) utenza che richieda rapporti educativi individualizzati per particolari condizioni relazionali-comportamentali;
- sperimentazione ed applicazione di differenti metodologie di intervento educativo in riferimento alla tipologia di utenza;
- attività quotidiane di tipo educativo, formativo, assistenziale e di promozione del benessere organizzate per specifici moduli, al cui interno sono previste specifiche aree d'intervento per l'organizzazione delle attività consone al raggiungimento degli obiettivi:

Modulo autonomie individuali – Obiettivo generale: valutare e implementare le competenze necessarie alla cura di sé stessi e di oggetti. Attività proposte: cura e igiene personale, colloqui individuali, attività di gruppo.

Modulo autonomie sociali - Obiettivo generale: valutare e implementare le abilità funzionali alla vita quotidiana al fine di ottenere un miglioramento della qualità della vita delle persone inserite.

Attività proposte: informatica e uso di software didattici/formativi, simulazioni e role-play, acquisti, uscite nel territorio, attività didattiche, uso di mezzi pubblici, colloqui individuali, attività di gruppo.

Modulo competenze domestiche - Obiettivo generale: valutare e implementare le abilità funzionali alle attività necessarie per gestire in maniera il più autonoma possibile spazi di vita quotidiana domestica. Attività proposte: pulizia di ambienti, cucina, spesa, laboratorio di problem-solving, colloqui individuali, attività di gruppo.

Modulo competenze motorie – Obiettivo generale: favorire il benessere psico-fisico attraverso l'instaurazione di un rapporto positivo e consapevole con la propria corporeità, concorrendo così alla crescita della propria identità. Attività proposte: piscina, psicomotricità, calcio, basket, passeggiate.

Modulo competenze cognitive - Obiettivo generale: valutare, mantenere e implementare le abilità di lettura e scrittura, le funzioni matematiche e acquisire strategie funzionali ad affrontare funzionalmente situazioni problematiche. Attività proposte: scrittura e lettura funzionale, lettura di giornali, informatica e uso di software didattici/formativi su competenze logico-matematiche, simulazioni, acquisti, laboratorio di problem-solving, colloqui individuali, attività di gruppo.

Modulo competenze lavorative – Obiettivo generale: valutare e implementare le abilità funzionali all'avvio di percorsi d'inserimento lavorativo e l'acquisizione dei pre-requisiti necessari ad agire ruoli lavorativi responsabili. Attività proposte: bottega artigiana, cura del verde, informatica, pulizie, simulazione di colloqui di lavoro, colloqui individuali, attività di gruppo, attività di auto-valutazione.

Modulo competenze relazionali, espressive e culturali :

a) Competenze relazionali - Obiettivo generale: apprendere strategie funzionali ad affrontare e risolvere le problematiche emergenti nella dimensione relazionale. Attività proposte: circle-time, gruppi di discussione, laboratorio espressivo-narrativo, role-play, video, colloqui individuali, attività di gruppo.

b) Competenze espressive - Obiettivo generale: espressione della propria identità, dei propri bisogni ed interessi, dell'affettività. Attività proposte: atelier di pittura, laboratorio di animazione teatrale, laboratorio danze popolari, laboratorio fotografia e video, laboratorio informatica, laboratorio auto-biografico, attività nelle scuole, eventi per rendere pubblici le produzioni dei diversi laboratori.

c) Competenze culturali - Obiettivo generale: promuovere attraverso l'inclusione sociale il benessere psicofisico, favorendo un utilizzo delle risorse ricreative che vada il più possibile verso situazioni d'autonomia. Attività proposte: fruizione di spettacoli, cinema, teatro, concerti, eventi sportivi, visite d'arte, mostre, musei, locali pubblici, gite in luoghi di interesse naturalistico e turistico, manifestazioni pubbliche, feste popolari, ricorrenze tradizionali ricreative e culturali del territorio.

Il Servizio offre inoltre:

- **Interventi integrativi sul territorio** quali attività con sezioni delle Scuole dell'Infanzia e le classi delle Scuole Primarie presenti nella comunità locale (attività di educazione ambientale con realizzazione e cura di aiuole didattiche, teatro dei burattini...). Per facilitare la vita di relazione sono inoltre previste uscite didattiche settimanali nel territorio (luoghi sociali, , mercati, mostre...);

- **Presa incarico individualizzata** degli ospiti con particolari esigenze e problematiche di natura psichica con implicazioni relazionali e comportamentali (rapporto 1:1);

- **Spazi di confronto con le famiglie** di tipo formale (riunioni plenarie) e informali (da attivare secondo le esigenze). Scopi di questi incontri, sono il raccogliere contributi e suggerimenti, la condivisione di progetti educativi individualizzati per gli ospiti e la possibilità di esercitare concretamente meccanismi di concertazione di programmi di lavoro;

- Offerta di un servizio di sostegno psicologico ai familiari degli ospiti, gestito da uno psicologo – psicoterapeuta.

Chi ne ha diritto

Persone con disabilità (in particolar modo intellettiva) e con disagio psichico che hanno completato l'obbligo scolastico.

Come si accede al Servizio

L'accesso al Servizio avviene su prenotazione diretta da parte delle famiglie degli utenti, su segnalazione/invio da parte del Servizio Sociale comunale o altri soggetti interessati al progetto di vita della persona con disabilità.

E' effettuata in fase preliminare una valutazione di congruenza tra la richiesta della famiglia e le capacità di offerta del Servizio. Se l'esito è favorevole viene dato avvio ad un percorso di conoscenza ed avvicinamento tra il futuro ospite e il Servizio, attraverso contatti con i familiari e l'utente stesso.

La prima fase di contatto può prevedere alcune riunioni di reciproca conoscenza, la partecipazione ad alcuni momenti della vita del Servizio, così come la possibilità per gli operatori del Servizio di osservare il futuro ospite "in azione" là dove può muoversi in un contesto a lui già familiare.

Dopo questo approccio viene formalizzato l'inserimento prevedendo un periodo di osservazione di uno/due mesi durante i quali viene stilato un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) che rilevi i primi obiettivi su cui intervenire e il quadro generale delle risorse e dei limiti all'interno del quale ci si muove.

La permanenza dei singoli ospiti al Servizio cambia sia in base al Progetto Educativo Individuale elaborato che in base alle specifiche esigenze di ciascuno.

L'orientamento del Servizio è di affiancare l'ospite sia nell'età dello sviluppo che come accompagnamento nella gestione della vita nelle età adulte.

Progetti Educativi Individualizzati

La stesura dei PEI ed i loro periodici aggiornamenti vengono fatti dai referenti degli ospiti di concerto con l'Equipe educativa, considerando:

- i bisogni evidenziati dall'ospite, dalla famiglia e dagli operatori stessi;
- i vincoli e le risorse a disposizione esistenti per l'applicazione di un progetto;
- gli obiettivi generali sui quali concentrare l'attenzione, distinti in 5 diverse aree: delle abilità cognitive ed auto-percettive, delle abilità motorie, delle abilità espressive, delle abilità di socializzazione, delle abilità occupazionali e di autonomia;

- gli obiettivi specifici individuati per ciascuna delle aree e degli obiettivi generali precedentemente definiti come prioritari.

Tali obiettivi specifici rappresentano la traduzione pratica, attraverso richieste precise, del perseguimento degli obiettivi generali e costituiscono a loro volta obiettivi intermedi, a breve e medio termine sui quali investire per testare il grado di avvicinamento ai macro individuati come generali. Perciò per ognuno di essi viene ulteriormente dettagliato:

- il contesto (laboratorio, attività, momento strutturato o meno o più di uno di questi) nel quale perseguire l'intervento);

- gli strumenti a disposizione (quindi "che cosa" utilizzare, quali spazi, momenti, materiali, elementi mediatori);

- i metodi ("in che modo" fare);

- le persone (quindi quali operatori);

- i tempi;

- le verifiche che potranno essere trimestrali, semestrali o annuali, in base alle quali saranno definite le eventuali modifiche progettuali opportune.

La definizione di obiettivi progressivi mira a stimolare processi di crescita evolutivi e di rinforzo delle abilità acquisite.

L'Associazione ha scelto di adottare il sistema ICF di Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute, come riferimento per la definizione dello stato di salute degli ospiti e dei Progetti Educativi.

Gli operatori del Servizio

E' prevista la presenza delle seguenti figure professionali:

Pedagogista coordinatore: al quale è affidata l'organizzazione tecnica dell'attività del Servizio sotto il profilo educativo, assistenziale ed animativo. Presenza 9/12 ore settimanali.

Neuropsichiatra: che garantisce una consulenza specialistica sulle tipologie di compromissione intellettive e cognitive accolte. Presenza in proporzione al numero degli ospiti e alle attività programmate.

Psicologo: al quale è affidata, su richiesta, la consulenza alle famiglie. Presenza in proporzione al numero degli ospiti e alle attività programmate.

Educatori che intervengono nei confronti di persone con disabilità, attuando Progetti Educativi Individualizzati rivolti allo sviluppo del soggetto, attraverso l'organizzazione di laboratori di attività ed interventi personalizzati e curandone la referenza, cioè la responsabilità personale privilegiata del Progetto dell'ospite. Il rapporto è di un educatore ogni 5/10 ospiti secondo la gravità degli utenti. In presenza di ospiti con particolari esigenze e problematiche di natura psichica il rapporto previsto è di 1:1.

Soci volontari: impiegati in servizi diversi a diretto ed indiretto contatto con l'utenza.

Sede e riferimenti

La sede legale dell'Associazione "SpazioAcca" Onlus è in Quartu Sant'Elena (CA) Via Saverio Mercadante n. 106, Cell. 3466236231 – e-mail spazioacca@gmail.com

Il Presidente dell'Associazione è il Prof. Daniele Altieri, la Coordinatrice del Servizio è la Dott.ssa Ausilia Medda, responsabile dell'organizzazione delle attività e del lavoro dell'équipe, referente principale per i contatti con i Servizi e le famiglie, affiancata nello specifico dei singoli casi dai colleghi referenti dei Progetti Educativi Individualizzati.

I contatti

I riferimenti per approfondire la conoscenza della nostra realtà e per scriverci sono i seguenti:

- sito web www.spazioacca.org
- e-mail spazioacca@gmail.com
- cell. 346 6236231 – 331 8786191

Dove siamo

Il Servizio è situato in una zona centrale della città di Quartu Sant'Elena, in Via Saverio Mercadante n. 106. La struttura è composta da sei locali: un ingresso con reception, la presidenza ad uso ufficio, quattro locali per le attività di gruppo ed individualizzate, i servizi igienici ed un cortile esterno per le attività motorie e per i giochi all'aperto. In allegato planimetria (Allegato n. 1).

Il servizio è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che con mezzi di trasporto propri.

Quando possiamo incontrarci

Il Servizio è aperto nei normali giorni feriali dalle ore 8:30 alle ore 12:30 per le attività con l'utenza, dal lunedì al venerdì per dodici mesi l'anno.

Gli operatori sono rintracciabili ai numeri telefonici del Servizio stesso, il 346 6236231 ed il 331 8786191.

Eventuali incontri vengono di preferenza concordati preventivamente allo scopo di permettere una corretta sostituzione del personale distaccato nelle attività con l'utenza.

Su proposta degli operatori i familiari degli ospiti vengono invitati a riunioni individuali o di gruppo nell'arco dell'anno di attività.

Quanto costiamo

La frequenza al Servizio ha un costo variabile in base ai giorni e ore di frequenza ed a eventuale esigenza di rapporto individualizzato (1:1). La nostra retta mensile per cinque giorni alla settimana per cinque ore al giorno è di Euro 700,00 (settecento/00). E' prevista inoltre la quota associativa annuale di Euro 50,00 (cinquanta/00).

Assicurazione

La copertura assicurativa dei rischi d'infortunio o da danni subiti e/o provocati dalle persone accolte, dagli operatori o dai volontari è garantita da Amissima Assicurazioni S.p.a – Agenzia Assimura S.r.l., Piazza Deffenu n. 10, Cagliari.

Come si misura la qualità del nostro Servizio

E' necessario per l'Associazione interrogarsi sulla qualità dei propri interventi e stabilire degli "indicatori" per verificare tale qualità e migliorare la propria prestazione.

Gli operatori del Servizio rilevano i dati dai colloqui con gli utenti, da quelli con le loro famiglie, oltre che dal proprio confronto interno.

A tutti questi interlocutori, in proporzione al grado di coinvolgimento possibile, viene richiesto di "testare" il Servizio offerto e descritto attraverso la presente Carta, attraverso i diversi *indicatori* dandone valutazioni in una scala articolata sulle seguenti voci:

- *insufficiente*
- *scarso*
- *sufficiente*
- *mediocre*
- *buono*
- *eccellente*.

Voci Valutazione

1. Presentazione generale del servizio:

- immagine offerta
- completezza e chiarezza delle informazioni offerte

2. Accessibilità al Servizio:

- fisica e logistica
- telefonica
- servizi mail e web

3. Accessibilità interna del Servizio

- fisica e logistica
- dal punto di vista dell'organizzazione ambientale e della funzionalità degli spazi

4. Comportamento professionale degli operatori

- puntualità e precisione nelle risposte
- puntualità e precisione nei contatti formali ed informali
- puntualità e precisione nella produzione dei documenti
- capacità di presentarsi come équipe omogenea rispetto alla progettualità del Servizio
- capacità di attenzione alle esigenze degli utenti
- spazio destinato alla formazione del personale

5. Locali:

- pulizia ed igiene
- stato di conservazione
- manutenzione
- aspetto estetico

6. *Spazio famiglie:*

- possibilità di partecipare alla Progettazione Educativa del proprio familiare
- possibilità di confronto in un gruppo di auto-mutuo-aiuto:
- frequenza degli incontri
- contenuti
- modalità di conduzione
- possibilità di presentare reclami, critiche e/o suggerimenti

7. *Spazio volontariato:*

- presenza di volontari
- mansioni richieste
- grado di considerazione della loro preparazione specifica
- grado di integrazione nell'équipe

8. *Soddisfazione dell'utente:*

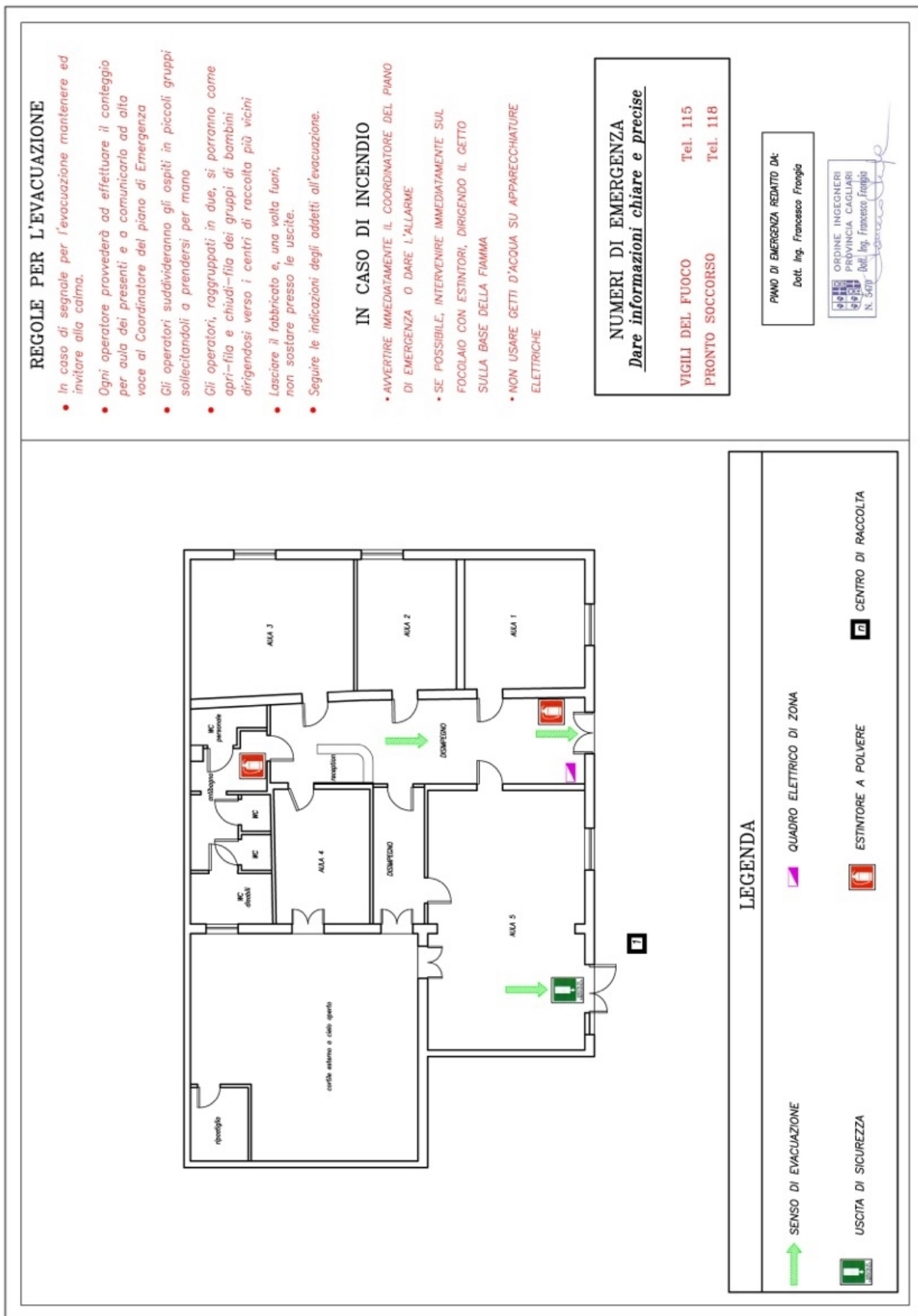
- riscontri del diretto interessato
- riscontri degli operatori del Servizio
- riscontri delle famiglie
- riscontri altri

9. *Qualità delle informazioni:*

- modalità di ricezione delle comunicazioni
- comprensione dei contenuti
- puntualità e precisione nei tempi di consegna e preavviso
- puntualità e precisione nelle risposte ottenute

10. *Annotazioni libere:*

(indicare se sono a cura degli operatori, dei familiari o di altri).





LEGENDA

- SENSO DI EVACUAZIONE
- USCITA DI SICUREZZA
- QUADRO ELETTRICO DI ZONA
- ESTINTORE A POLVERE
- CENTRO DI RACCOLTA