



LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE

**Centro Socio Educativo per Disabili (C.S.E.)
“GIRASOLE”**

Brembate di Sopra (BG) – Via IV Novembre, 29



CARTA DEI SERVIZI

Redatta in conformità alla D.G.R. n. 20763 del 16.02.2005 e s.m.i.

ANNO 2021

Aggiornamento: febbraio 2021



SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	2
2. UNITÀ D'OFFERTA	3
3. PRESENTAZIONE	3
4. RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI.....	3
5. OBIETTIVI.....	3
6. DESTINATARI	4
7. ATTIVITÀ	5
8. PERSONALE	6
9. PRESENZA DI ALTRE FIGURE.....	6
10. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE	7
11. FUNZIONAMENTO	7
12. SERVIZI ACCESSORI OFFERTI.....	7
13. SERVIZI AGGIUNTIVI.....	8
14. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA	8
15. RETTA APPLICATA.....	10
16. SISTEMI DI VALUTAZIONE	10
17. RECAPITI	11



1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il patto tra la struttura di Servizio ed i cittadini, secondo le seguenti indicazioni:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definizione di standard ed assunzione di impegni rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Lo scopo principale della Carta dei Servizi del Servizio Territoriale Disabili è quindi quello di presentare il modo in cui è organizzato il servizio, quali sono le modalità di funzionamento, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta, quali sono i sistemi di valutazione della qualità adottati dalla Direzione del servizio.

Nello specifico 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 e individuare gli obiettivi del Servizio.

Il Servizio rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il Servizio;
- l'organizzazione del Servizio;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la partecipazione dell'utente e della sua famiglia al miglioramento continuo del Servizio;
- le modalità di reclamo.



2. UNITÀ D'OFFERTA

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) denominato “Girasole”, è un servizio per persone con disabilità di gravità medio-lieve che si colloca nella rete dei servizi socio-assistenziali e socio-animativi del territorio, con caratteristica semiresidenziale così come previsto dalla d.g.r. n° 20763 del 16/02/2005 e s.m.i.

Il Servizio è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, socializzanti (Modulo Socio-Educativo), sulla base di Progetti Individualizzati, prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie, attraverso interventi integrati tra le diverse figure professionali.

Il Servizio è caratterizzato da un’apertura all’esterno, in un’ottica di integrazione con le risorse presenti sul territorio.

3. PRESENTAZIONE

Il C.S.E. “Girasole” è inserito nel territorio del Presidio Socio Sanitario Territoriale Isola Bergamasca Bassa Val San Martino, Ambito Territoriale 12.

La sede del Servizio è posta al primo piano della Scuola dell’Infanzia “Santa Maria Assunta” ubicata a Brembate di Sopra (BG), in via IV Novembre 29, di proprietà della Parrocchia “Santa Maria Assunta”, concessa mediante contratto di locazione alla Lavorare Insieme Cooperativa Sociale.

Il C.S.E. è gestito direttamente dalla LAVORARE INSIEME Cooperativa Sociale in accreditamento diretto con l’Azienda Isola, per n° 30 utenti complessivi.

4. RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI

I rapporti giuridici ed economici sono regolati dal contratto d’ingresso dell’ospite e/o da accordi/convenzioni con la famiglia, il Comune di residenza e l’Ambito Territoriale.

5. OBIETTIVI

Gli obiettivi del C.S.E., volti a garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze del soggetto disabile ed il sostegno alla famiglia, sono i seguenti.



Per l'ospite

- supportare il soggetto nel massimo sviluppo delle proprie capacità e potenzialità, nonché nell'espressione individuale del proprio ruolo adulto all'interno della società, tenendo sempre conto dello sviluppo psicomotorio, relazionale - affettivo e del grado di autonomia;
- promuovere la qualità di vita della persona con azioni mirate al mantenimento e allo sviluppo della personalità, delle autonomie, favorendo l'integrazione con l'ambiente esterno, in particolare con la comunità di appartenenza;
- promuovere percorsi di inclusione in circuiti normali di vita (affettivi, relazionali, di tempo libero, di attività pratica e manuale, ecc.), partendo da una conoscenza diretta di ciascuna situazione e individualità;
- essere un riferimento educativo per le persone interessate, al fine di favorire in loro la formazione dei prerequisiti utili ad una maggiore moltiplicazione delle dipendenze ed autonomie personali.

Per la famiglia

- realizzare interventi di collaborazione, confronto e condivisione con le famiglie, riconoscendole come componenti attive e partecipanti ai processi educativi e alle esperienze aggregative;
- supportare, nonché accompagnare ed orientare le famiglie nel mondo dei servizi; si ritiene che il Servizio possa essere un buon punto di riferimento per le famiglie in termini di vicinanza e di condivisione di esperienze di vita significative.

Per il territorio

- promuovere iniziative con i gruppi, le associazioni di volontariato, le agenzie locali per creare concrete collaborazioni volte a condividere impegni e obiettivi comuni a favore degli utenti e delle famiglie;
- creare opportunità affinché enti pubblici, associazioni e gruppi riscoprano e sperimentino le proprie potenzialità di accoglienza e d'integrazione, relativamente alle specifiche potenzialità e alle caratteristiche delle persone inserite nel Servizio.

6. DESTINATARI

Il C.S.E. accoglie persone disabili di lieve o media gravità di età compresa tra i 18 ed i 65 anni.



Il disabile minore di età potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

1. una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/ amministratore di sostegno;
2. una valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte dell'ATS di residenza e della U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista di Neuropsichiatria Infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra-ospedaliera accreditato;
3. disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

La valutazione dei requisiti di accesso al Servizio è regolata secondo i seguenti fattori:

- valutazione della situazione condivisa tra Servizio Sociale inviante ed Ente gestore del Servizio;
- l'idoneità all'inserimento presso Centri Socio Educativi permette l'ingresso al Servizio;
- l'idoneità a progettazioni SFA (Servizi di Formazione all'Autonomia) permette l'ingresso al Servizio.

7. ATTIVITÀ

Le attività previste all'interno del C.S.E., nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili di fragilità si articolano nell'ambito delle seguenti aree in funzione dei Progetti Individualizzati:

- area educativa (laboratorio di computer, attività di autonomie domestiche, laboratori socio-occupazionali, come...)
- area di socializzazione (uscite, camminate naturalistiche, laboratori artistici, collaborazioni con le realtà territoriali, pranzo presso gli alpini, spesa sociale, attività di utilità sociale..)
- area di cura della persona (laboratori delle cura del sé, attività di femminilità,
- area motoria (atletica, calcio, piscina, ...)
- area ergoterapica (laboratorio occupazionale...)

Le attività sopra indicate sono a titolo esemplificativo, possono subire variazioni nelle programmazioni specifiche (si veda Tabella attività esposta nel C.S.E.)

Al fine di favorire una reale integrazione con il territorio di appartenenza, il C.S.E. potrà prevedere l'utilizzo di strutture esterne.



8. PERSONALE

Un'adeguata e qualificata progettualità è favorita dalla collaborazione di varie figure professionali. Pertanto il C.S.E., nell'ambito della propria fisionomia ed in relazione ai Progetti Individualizzati, assicura la presenza delle seguenti figure professionali.

Coordinatore: è responsabile della programmazione di tutte le attività del centro e della loro organizzazione interna ed esterna, assicurandone la periodica verifica sia in termini educativi che tecnico-organizzativi.

Assolve il ruolo di collegamento e riferimento rispetto ai genitori, ai rappresentanti dei genitori, al Servizio Sociale di riferimento e ai servizi territoriali. Gestisce e coordina l'équipe degli operatori. Al medesimo compete di informare tempestivamente i genitori in merito alle variazioni del personale.

Operatore Socio Educativo: collabora con il Coordinatore alla predisposizione e alla realizzazione dei Progetti Educativi Individuali (osservazione, programmazione, verifica) di concerto con l'équipe interna al Centro e informa la famiglia dell'ospite relativamente agli obiettivi che il Progetto Individualizzato si propone di raggiungere.

Secondo i riferimenti stabiliti dalla normativa regionale (D.G.R. n. 20763 del 16.02.05), allo standard gestionale concorrono i seguenti profili professionali:

- Coordinatore anche con funzioni operative
- Operatore Socio Educativo in rapporto 1/5 utenti compresenti

Possono inoltre essere presenti figure con specializzazione in musico/arte/danza/teatro terapia, maestri d'arte, laureati in pedagogia, diplomati ISEF.

Il personale operante nel Centro è identificabile tramite fotografie di riconoscimento corredate di nominativo e mansione applicate su un apposito cartellone o bacheca posto all'ingresso del Centro.

9. PRESENZA DI ALTRE FIGURE

La presenza di volontari (sia in forma singola che associata) all'interno delle attività promosse dal Servizio è accolta come fondamentale risorsa aggiuntiva per garantire la qualità del servizio erogato. Si precisa che ogni volontario presente dovrà essere inquadrato come socio-volontario della Lavorare Insieme Cooperativa Sociale oppure tesserato ad Associazione convenzionata con la Cooperativa stessa.



Possono inoltre essere presenti nel Servizio, per periodi temporali limitati e regolarmente assicurati, tirocinanti/ alternanze di vari gradi di scuola, servizi civili, leve civiche, lavoratori di pubblica utilità, sospensioni scolastiche.

10. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

La collaborazione con le famiglie si realizza con le seguenti modalità:

- il rappresentante dei genitori (eletto dagli stessi ogni due anni) può richiedere incontri con il coordinatore ed anche riunioni di tipo assembleare per affrontare specifiche questioni;
- ogni genitore può richiedere al coordinatore incontri di verifica riguardo al proprio figlio in caso di specifiche necessità;
- le famiglie vengono convocate dal coordinatore del C.S.E. per la presentazione del Progetto Individuale almeno una volta all'anno;
- annualmente è convocata l'Assemblea dei genitori.

11. FUNZIONAMENTO

L'apertura del servizio per gli ospiti è pari a n° 47 settimane annue per 235 giorni. Ogni settimana prevede 35 ore settimanali su 5 giorni da lunedì a venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00. La frequenza per gli ospiti è programmata sulla base dei Progetti Individuali.

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

- | | |
|---------------------|---|
| - ore 9.00 - 12.00 | Attività come da programmazione settimanale |
| - ore 12.00 - 13.00 | Pranzo |
| - ore 13.00 - 14.00 | Igiene personale e attività di rilassamento |
| - ore 14.00 - 16.00 | Attività come da programmazione settimanale |

12. SERVIZI ACCESSORI OFFERTI

Mensa

IL C.S.E. garantisce il servizio mensa interno mediante catering ed il menù viene comunicato ad ogni famiglia. I menù, con caratteristiche stagionali, sono concordati preventivamente con il responsabile dietista dell'ATS.



La stessa attenzione sarà posta qualora vi siano ospiti che necessitano di diete particolari, prescritte dal medico.

13. SERVIZI AGGIUNTIVI

Trasporto

Il trasporto giornaliero dell'utente dall'abitazione al Centro e ritorno non è una prestazione standard del servizio. È tuttavia possibile, su richiesta della famiglia o del servizio inviante, concordarne l'organizzazione del trasporto con modalità e costi da definire. Vedi tabella in allegato.

Personale

In caso di necessità o di richieste particolari è possibile prevedere uno standard di personale aggiuntivo a carico del servizio sociale o della famiglia richiedente.

Il costo di tale personale sarà definito tenendo presenti alcuni indicatori: la figura professionale richiesta (educativa e/o assistenziale) e il monte orario richiesto per tale intervento.

Programmazione e Formazione

Il personale impiegato svolge due ore settimanali e due giornate all'anno di programmazione mediante lavoro di équipe.

Al personale sono garantiti, ogni anno, percorsi formativi e di aggiornamento oltre che attività di supervisione.

14. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

Ammissioni

È prevista la possibilità di visite alla struttura da parte dei possibili ospiti e dei loro familiari previo appuntamento.

All'interno della struttura viene individuata la figura del Coordinatore come la persona incaricata per l'espletamento di tale servizio.

Per accedere al C.S.E. è necessaria la presentazione all'Ente Gestore di apposita domanda da parte del Servizio Sociale Comunale di residenza su richiesta dell'interessato, dei genitori, tutori o amministratori di sostegno. Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- Relazione del Servizio Sociale di riferimento motivante la richiesta;



- Documentazione sanitaria (verbale di invalidità civile) e relazioni cliniche aggiornate;
- Relazione inerente altri servizi precedentemente frequentati;
- Modulistica interna inerente il servizio.

Il Servizio Sociale Comunale e L'Ente Gestore concordano con la famiglia le modalità e i tempi di inserimento.

L'inserimento prevede un periodo di osservazione di un mese (salvo accordi specifici), con modalità e costi da definire.

Il Servizio Sociale Comunale, in accordo con la famiglia, può prospettare interventi complementari e integrati attraverso servizi domiciliari e/o interventi mirati di territorio.

Lista d'attesa

La lista d'attesa è conservata presso L'Ente Gestore (o presso il C.S.E.).

L'Ammissione osserverà i seguenti criteri di priorità:

1. Rispetto delle condizioni per l'ammissione come previsto dalle normative vigenti e completezza della documentazione prodotta.
2. Priorità ai disabili privi di un servizio socio-educativo e/o socio-assistenziale di supporto.
3. Coerenza del Progetto di Vita del soggetto con l'inserimento nella struttura richiesta.
4. Eventuali variazioni e/o integrazioni raccolte dal Coordinatore del servizio durante il periodo di giacenza della domanda di ammissione.

La data di presentazione della domanda può rappresentare un criterio di ammissione ma come ultima discriminante.

La priorità per l'inserimento al CSE, a parità di condizioni, è data alla persona residente nell'Ambito Territoriale e valutata comunque l'urgenza della situazione.

Frequenza part-time

È prevista la possibilità di frequenza part-time articolabile in base al Progetto Individuale orizzontalmente o verticalmente nell'arco della settimana.

Progetto Ponte

In previsione dell'inserimento di un soggetto disabile è possibile realizzare un Progetto Ponte tra la scuola e il Centro.

L'attivazione del Progetto è in carico alla scuola che d'intesa con la famiglia, il servizio specialistico UONPIA e il Coordinatore definiranno obiettivi, tempi e modalità di realizzazione, nonché i soggetti tenuti a sostenere i relativi oneri.



Dimissioni

Possano essere disposte nei seguenti casi:

- quando lo staff educativo lo propone, in accordo con la famiglia, al Servizio Sociale Comunale per conclusione e/o modifica del Progetto Individualizzato;
- quando l'ospite risulta assente, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia, per oltre un mese;
- quando, l'assenza per malattia dell'ospite si protrae oltre sei mesi continuativi. Ciò al fine di garantire l'accesso al Centro ad altri soggetti in lista di attesa;
- l'ospite può, altresì, interrompere la frequenza al C.S.E. su iniziativa personale o su richiesta dei familiari, del tutore o dell'amministratore di sostegno mediante comunicazione scritta e con un preavviso di almeno un mese di tempo;
- in caso di mancato pagamento della retta di frequenza per oltre tre mensilità.

15. RETTA APPLICATA

La retta giornaliera praticata agli ospiti è indicata nel prospetto allegato (ALLEGATO A).

Per frequenza part-time la retta è definita in base allo specifico progetto.

La retta deve essere versata entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura che sarà inviata bimestralmente alle famiglie.

L'intera retta mensile è dovuta sia per le assenze temporanee nel corso del mese, sia per la completa assenza durante il mese stesso.

Nel caso vi sia una compartecipazione economica da parte del Comune la relativa fatturazione sarà emessa direttamente all'Ente competente con le stesse modalità sopra indicate o in base alla Convenzione stipulata con tale ente.

16. SISTEMI DI VALUTAZIONE

L'Ente Gestore ha predisposto una scheda di valutazione della soddisfazione da somministrare alle famiglie degli ospiti agli operatori con cadenza annuale. (Mod QSF-SOCEDU)

È prevista anche una scheda per comunicare lamentele e apprezzamenti da parte dei famigliari che può essere imbucata nell'apposita cassetta fissata all'ingresso del Centro. (ALLEGATO B)

Il tempo massimo di risposta alle lamentele è stabilito in 15 giorni.



17. RECAPITI

Centro Socio Educativo "Girasole"

Terno d'Isola - via Bravi, 16 – 24030 Coordinatrice: dott.ssa Maestroni Silvia
Tel. 346 7696587 Tel coordinatrice 3426769402
Fax. //
e-mail: // e-mail coordinatrice: silvia.maestroni@cooplavorareinsieme.it

Cooperativa: LAVORARE INSIEME COOPERTIVA SOCIALE Sede: Almè (BG) Passaggio della Costituzione, 1
Tel. 035 543626
Fax. 035 544041
e-mail: segreteria@cooplavorareinsieme.it



ALLEGATO A

RETТА GIORNALIERA SERVIZIO “CSE GIRASOLE” - 2021

Il contributo socio-assistenziale 2021 (cioè la contribuzione da parte dei Comuni e la retta pagata dalla famiglia alla Cooperativa) per la frequenza 35 h. settimanali è di € 51,36 (IVA inclusa 5%) per un massimo di 235 giorni annui, e indicando una retta di frequenza (Comune/famiglia) pari a € 12.069,60 annui (inclusa la compartecipazione della famiglia che varia a seconda dell'ISEE).

Per gli anni 2022 e 2023 è riconosciuta la possibilità di un adeguamento della quota giornaliera in base all'incremento ISTAT (o eventuali aumenti contrattuali) previo accordo con Azienda Isola.

Per la frequenza part-time:

- ✓ fino a 14 h. settimanali: il voucher giornaliero, sia per la quota Comuni sia per la retta famiglia, è riconosciuto nella misura del 50% del valore indicato per l'inserimento a tempo pieno, e cioè € 25,68 (IVA inclusa 5%);
- ✓ da 15 a 17 ore settimanali:
 - Voucher giornaliero per il Comune: 70% del valore indicato per l'inserimento a tempo pieno
 - Retta famiglia 50% della retta piena
- ✓ da 17,50 a 28 ore settimanali:
 - Voucher giornaliero per il Comune: 80% del valore indicato per l'inserimento a tempo pieno
 - Retta famiglia 50% della retta piena
- ✓ oltre le 28 ore settimanali: il voucher giornaliero, sia per la quota Comuni sia per la retta famiglia, si considera frequenza a tempo pieno e cioè € 51,36 (IVA inclusa 5%)

COSTO MENSA

Il costo mensa, escluso dal contributo per la frequenza, è di € 5,20 per pranzo (IVA inclusa), che per l'anno 2021 è addebitato, a fronte dell'effettiva presenza e della fruizione, per 1/3 (€ 1,73) al Comune e 1/3 (€ 1,73) alle famiglie.

La retta praticata per gli utenti residenti in Comuni non facenti parti dell'Ambito Azienda Isola Bergamasca, è la seguente:

Frequenza	Costo Standard Giornaliero
Full Time- trasporto escluso	€ 54,22 iva 5% = € 56,93
Part Time*- trasporto escluso	€ 27,11 iva 5% = € 28,47



La quota di compartecipazione alla retta a carico delle famiglie è determinata dal Comune di residenza in base alle fasce ISEE adottate.

La partecipazione ad attività specialistiche più costose (es. rapporti 1/1) determina un aumento di costi che viene comunicato alla famiglia al momento della sottoscrizione del Progetto Individualizzato o prima dall'avvio dell'attività stessa.

La retta deve essere versata entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura che sarà inviata bimestralmente alle famiglie.

L'intera retta mensile è dovuta sia per le assenze temporanee nel corso del mese, sia per la completa assenza durante il mese stesso.

SERVIZIO TRASPORTO

Il costo giornaliero relativo al trasporto (servizio aggiuntivo) per i residenti dell'ambito è compreso nella retta; ove non già compreso nella retta il costo è di €13,98+ IVA 5%, fatte salve condizioni particolari.

Nota: il costo indicato è, a titolo esemplificativo, riferito a una frequenza full time con trasporto effettuato alle 9.00 e alle 16.00.



ALLEGATO B

Scheda di comunicazione degli ospiti e/o familiari per esprimere apprezzamenti e/o lamentele

Al Coordinatore del Centro Socio Educativo "Girasole"

Generalità di chi scrive

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

Firma _____

Generalità dell'ospite


Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Oggetto della comunicazione

- Suggerimento
- Segnalazione
- Guasto
- Reclamo

In relazione alla presente segnalazione è prevista una risposta da parte del servizio entro 15 gg.

	<p align="center">Mod QSF-SOCEDU Questionario Soddisfazione Famiglie servizi Socio Educativi</p>	<p align="right">Revisione n° 00 del 1 febbraio 2021</p>
--	---	--

STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE, DEGLI AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO E DEI TUTORI

SERVIZIO:

**ANNO di
RIFERIMENTO:**

Gentile famiglia, vi consegniamo il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del Servizio. Le risposte che lei ci fornirà verranno utilizzate con la finalità di poter migliorare la qualità del nostro servizio. Vi chiediamo gentilmente di restituirlo inserendolo nella scatola di raccolta che troverete all'ingresso del Servizio. Grazie per la collaborazione.

SEZIONE 1: PARTE GENERALE

Area dell'organizzazione del servizio

1. Siete soddisfatto dell'accoglienza del Servizio (pulizie, ordine...)?
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per nulla


2. Ritenete adeguati gli spazi e gli ambienti del Servizio?
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per nulla

3. Il vostro familiare è soddisfatto del servizio mensa (qualità/quantità del cibo)?
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per nulla

4. Ritenete che il calendario delle aperture annuali e gli orari del Servizio siano adeguati alle esigenze dell'ospite?
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per nulla

Area della comunicazione

5. Siete soddisfatto della disponibilità del coordinatore ad ascoltare i bisogni dei vostri familiari?
 - Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per nulla

	<p align="center">Mod QSF-SOCEDU Questionario Soddisfazione Famiglie servizi Socio Educativi</p>	<p align="right">Revisione n° 00 del 1 febbraio 2021</p>
--	---	--

6. Siete soddisfatto della disponibilità degli educatori ad ascoltare i bisogni dei vostri familiari?
- Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per nulla
7. Siete soddisfatto della comunicazione da parte degli operatori in merito agli aspetti organizzativi del servizio (eventi, colloqui, chiusure, cambi orari, materiali da portare...)?
- Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per nulla
8. Siete soddisfatto del livello di comunicazione offerto dalla Cooperativa (Servizio Uffici)?
- Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per nulla

Area degli interventi sull'ospite

9. Siete soddisfatto del livello di cura e dell'igiene personale?
- Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per nulla
10. Siete soddisfatto del Progetto educativo?
- Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per nulla
11. Ritieni che le attività proposte siano adeguate alle esigenze dell'ospite?
- Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per nulla
12. Siete soddisfatto della qualità generale di vita del vostro familiare all'interno del Servizio?
- Molto
 - Abbastanza
 - Poco
 - Per nulla

SEZIONE 2: INTERVENTI INDIVIDUALIZZATI

Questa parte del questionario è rivolta solo agli utenti per i quali, per vari motivi, sono stati attivati interventi individualizzati da remoto (a distanza) oppure interventi domiciliari (al domicilio stesso oppure in esterno).

Interventi da remoto (chiamate, videochiamate)

1- Questo intervento di sostegno a distanza è stato attivato per voi e il vostro familiare?

SI NO

2- Quanto è stato utile questo tipo di intervento in alternativa alla frequenza regolare presso il servizio?

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco
- Per nulla

Interventi domiciliari/individualizzati domiciliari ed in esterno

3- È stato attivato questo tipo di intervento in rapporto 1:1 per rispondere a bisogni specifici dell'utente?

SI NO

4- Quanto è stato utile questo tipo di intervento in alternativa alla frequenza regolare presso il servizio?

- Molto
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Poco
- Per nulla

Eventuali segnalazioni, suggerimenti, proposte e riflessioni

Vi ringraziamo per la cortese collaborazione.