LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE

Servizio Territoriale per Disabili (S.T.D.)
"Stare in Valle"

Sant'Omobono Terme (BG), Viale Vittorio Veneto 48

CARTA DEI SERVIZI

Anno 2025

Aggiornamento: marzo 2025

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE 2
2. PRESENTAZIONE UNITA' D'OFFERTA 2
3. FINALITA' 3
4. DESTINATARI 4
5. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA 4
   5.1 Visite alla struttura 5
   5.2 Ammissioni e Lista d'attesa 5
   5.3 Contratto d'Ingresso 6
   5.4 Frequenza part-time 6
   5.5 Progetto Ponte da o verso altre agenzie educative 6
6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI 6
   6.1 Funzionamento 6
   6.2 Attività 7
7. PERSONALE 7
   7.1 Programmazione e Formazione 8
8. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE e ADS/TUTORI 8
9. DIMISSIONI 9
10. RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI 9
11. RETTA APPLICATA 9
   11.1 Prestazioni 10
12. SISTEMI DI VALUTAZIONE 11
   12.1 Questionari di soddisfazione 11
   12.2 Gestione suggerimenti, apprezzamenti, reclami e lamentele 11
1. CONTENZIOSI 12

ALLEGATI 12

RECAPITI 12

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:

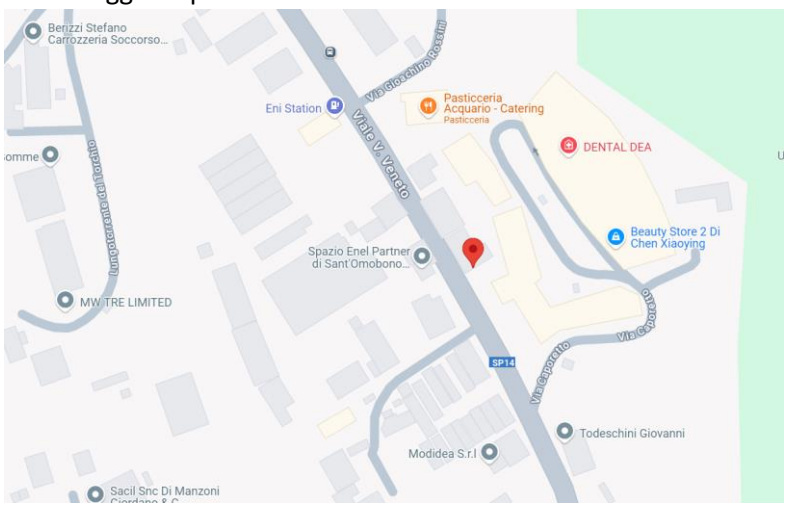
- l'ente che gestisce il Servizio;
- l'organizzazione del Servizio;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la partecipazione dell'utente e della sua famiglia al miglioramento continuo del Servizio;
- le modalità di reclamo.

2. PRESENTAZIONE UNITA' D'OFFERTA

Il Servizio Territoriale Disabili (S.T.D.) denominato "Stare in Valle", è un servizio per persone con disabilità che necessitano di sostegni di lieve o media intensità nello svolgimento delle azioni quotidiane, che si colloca nella rete dei servizi che offrono prestazioni sociali, assistenziali ed educative del territorio, con caratteristica semiresidenziale.
Il Servizio è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, socializzanti sulla base di Progetti Individualizzati, prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie, attraverso interventi integrati tra le diverse figure professionali. È caratterizzato da un'apertura all'esterno, in un'ottica di collaborazione con le risorse presenti sul territorio.
Il S.T.D. "Stare in Valle" riconosce e tutela i diritti delle persone con disabilità e dei loro familiari, tutori o

amministratori di sostegno, valorizzando la partecipazione attiva e responsabile nella costruzione del progetto di vita; garantisce il diritto all'informazione e alla tutela dei dati personali.

Il S.T.D. "Stare in Valle" è inserito nel territorio del Presidio Socio Sanitario di Valle Brembana e Valle Imagna, Ambito Territoriale 11.
La sede del Servizio è ubicata a Sant'Omobono Terme (BG.), in Viale Vittorio Veneto 48, all'interno di una struttura di proprietà di un soggetto privato.



La disponibilità dei locali è regolata da apposito contratto d'affitto con esso sottoscritto.
Il servizio è gestito direttamente dalla Lavorare Insieme Cooperativa Sociale.

3. FINALITA'

Le finalità del Servizio Territoriale disabili "Stare in Valle", volte a garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze della persona con disabilità ed il sostegno alla famiglia, sono le seguenti:

per le persone con disabilità

- supportare la persona nel massimo sviluppo delle proprie capacità e potenzialità, nonché nell'espressione individuale adulta del proprio ruolo 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 ed allo sviluppo della personalità e delle autonomie, favorendo costruzione di legami con l'ambiente esterno, in particolare con la comunità di appartenenza;
- promuovere percorsi di inclusione nei circuiti 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 appartenenze 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 delle persone con disabilità e delle famiglie;
- creare opportunità affinché enti pubblici, associazioni e gruppi riscoprano e sperimentino le proprie potenzialità di accoglienza e inclusione, relativamente alle specifiche potenzialità e alle caratteristiche delle persone inserite nel Servizio.

4. DESTINATARI

Il S.T.D. accoglie persone con disabilità che necessitano di sostegni di lieve o media intensità, di età compresa tra i 18 ed i 65 anni che possiedono autonomie di base nelle funzioni primarie e prerequisiti di base relazionali e di comunicazione.
Non è previsto l'inserimento di:

- persone che necessitano di sostegni elevati nell'area assistenziale (igiene e alimentazione);
- persone che sono affette da malattie (anche mentali) in fase acuta o altre condizioni patologiche importanti che necessitano di trattamenti specifici e specialistici non ricompresi tra i servizi erogati dal S.T.D.;
- persone che agiscono comportamenti etero/auto aggressivi in fase acuta.

La persona con disabilità minore di età potrà essere eccezionalmente accolta solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

a. una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
b. 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;
c. disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

La persona con disabilità di età superiore ai 65 anni può proseguire la frequenza al servizio previa valutazione condivisa e sottoscritta tra la persona, la famiglia, il servizio sociale e l'ente gestore, di adeguatezza della proposta del servizio in risposta al progetto di vita della persona.

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 del servizio in risposta ai desideri e bisogni della persona;
- valutazione dell'equipe del Servizio dopo un periodo di osservazione (indicativamente un mese).

5. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

5.1 Visite alla struttura

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura, sia da parte dei possibili fruitori futuri e dei loro familiari, sia dai cittadini interessati, previo appuntamento e nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal servizio.

La persona incaricata per le visite guidate nell' unità offerta, è il Coordinatore della struttura, eventualmente supportato dal Responsabile di Area.

5.2 Ammissioni e Lista d'attesa

Per accedere al S.T.D. 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 al 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.

Le domande di ammissione vengono valutate sulla base dei seguenti criteri:

1. Età superiore ai 18 anni (a meno che vi sia autorizzazione di ATS all'inserimento in caso di minore);
2. Rispetto delle condizioni per l'ammissione come previsto dalle normative vigenti e completezza della documentazione prodotta.

L'eventuale assenza di disponibilità di posto può comportare l'inserimento in lista d'attesa. I criteri che determinano la posizione in lista d'attesa sono:

1. Coerenza del Progetto di Vita della persona con l'inserimento nella struttura richiesta;
2. Priorità alle situazioni caratterizzate da difficile situazione familiare (assenza di genitore/genitori, genitori over 70, altre fragilità in famiglia, presenza di comportamenti problematici al domicilio);
3. Priorità alle persone con disabilità prive di un servizio socio-educativo e/o socio-assistenziale di supporto o inseriti in servizi valutati non adeguati, con particolare attenzione a coloro che sono già all'interno dei servizi gestiti della Cooperativa.

È prevista la compilazione, da parte dell'Ente, di una scheda di valutazione per la stesura della graduatoria.

La data di presentazione della domanda può rappresentare un criterio di ammissione ma come ultima discriminante, in caso di parità di punteggio. Eventuali variazioni e/o integrazioni raccolte dal Coordinatore

del servizio durante il periodo di giacenza della domanda di ammissione, possono modificare il posto in graduatoria.
La priorità per l'inserimento al "Stare in Valle", a parità di condizioni, è data alla persona residente nel Comune di Terno d'Isola.
L'inserimento di persone che richiedono prestazioni particolari (esempio: rapporto 1:1) è subordinato ad un accordo preliminare tra Ente Gestore, Famiglia, Comune e Ambito di residenza.

5.3 Contratto d'Ingresso

L'ammissione è subordinata alla sottoscrizione del Contratto d'Ingresso da parte del famigliare/tutore/amministratore di sostegno e dall'ente inviante.

Il modulo del Contratto d'Ingresso è disponibile presso il servizio.

Il Contratto d'Ingresso deve essere sottoscritto anche per gli attuali frequentanti inseriti da più anni.

5.4 Frequenza part-time

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

5.5 Progetto Ponte da o verso altre agenzie educative

In previsione dell'inserimento di una persona con disabilità è possibile realizzare un Progetto Ponte tra la scuola e il S.T.D.
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.
Il Progetto Ponte o di avvicinamento al servizio può essere attivato anche con altre agenzie educative di provenienza, previ accordi specifici rispetto ad affiancamento individualizzato, tempi e modalità di presenza.

6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

6.1 Funzionamento

L'apertura del servizio è pari a n° 47 settimane annue per 235 giorni. La frequenza è prevista per un massimo di 20 ore settimanali su 5 giorni, garantendo 3 ore giornaliere, normalmente da lunedì a venerdì (dalle ore 9.00 alle ore 12.00) e un'apertura prolungata nella giornata di mercoledì (9.00- 17.00). La frequenza è programmata sulla base dei Progetti Individuali.

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

- ore 9.00 - 12.00 Accoglienza- Preparazione e svolgimento attività come da programmazione settimanale- (Uscita)
- ore 12.00 - 13.00 Preparazione al pranzo e Pranzo
- ore 13.00 - 14.00 Igiene personale, rilassamento e preparazione attività pomeridiana

- ore 14.00 - 17.00 Attività come da programmazione settimanale

6.2 Attività

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

- area educativa (ad esempio computer, autonomie domestiche…)
- area di socializzazione/relazionale (ad esempio collaborazione con scuole, enti del territorio, consegna pasti…)
- area espressiva (ad esempio laboratori creativi, maestri d'arte…)
- area motoria (ad esempio palestra, camminate...)
- area ludico-ricreativa (ad esempio gite, giochi di società…)
- area di cura della persona (ad esempio laboratori di cura del sé…)
- area ergoterapica (ad esempio laboratorio occupazionale, consegna pasti…)

Le attività sopra indicate sono a titolo esemplificativo, possono subire variazioni nelle programmazioni specifiche (si veda Tabella attività esposta nel servizio.)
Al fine di favorire una reale partecipazione nel territorio di appartenenza, il "Stare in Valle" prevederà anche l'utilizzo di strutture esterne varie.

7. PERSONALE

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

- **Coordinatore**

  Il coordinatore è responsabile della macro-progettazione del Servizio, in cui vengono individuate, programmate e organizzate le attività sulla base dei bisogni specifici delle persone con disabilità e delle risorse individuate. Ha la responsabilità della conduzione educativa e progettuale del Servizio; coordina l'equipe educativa ed è referente degli educatori per tutto ciò che riguarda gli aspetti progettuali, educativi e di programmazione. Al coordinatore spetta l'organizzazione e la verifica insieme all'equipe del lavoro educativo svolto giornalmente.

  Il coordinatore mantiene i rapporti con le famiglie/ads/tutori e soprattutto è il referente per quanto concerne i rapporti con le Amministrazioni Comunali di riferimento. E' chiamato a verificare e valutare costantemente l'andamento generale del Servizio, sia in termini progettuali-educativi, che tecnico-organizzativi.

- **Operatore Socio Educativo**

  L'educatore opera a stretto contatto con l'utenza, attraverso la conduzione delle attività previste e ha il compito di predisporre e realizzare i progetti educativi individuali (osservazione, programmazione, verifica) di concerto con l'equipe e condivide con la persona e la famiglia gli obiettivi che il Progetto Individualizzato che si propone di raggiungere. Cura l'aggiornamento della documentazione e mantiene i rapporti con le famiglie dei soggetti di cui è referente.

  Inoltre, predispone contatti, collaborazioni, sinergie con gruppi, associazioni, istituzioni locali presenti

nei comuni al fine di creare situazioni nelle quali le persone con disabilità possano essere partecipi.
L'operatore Socio Educativo è inquadrato come Educatore o Educatore Professionale (se in possesso di laurea in Scienze dell'educazione o equipollenti).

Allo standard gestionale concorrono i seguenti profili professionali:

- Coordinatore anche con funzioni operative;
- Operatore socio educativo in rapporto 1/5 o 1/6 utenti compresenti.

Il personale operante nel Centro è identificabile tramite fotografie di riconoscimento corredate di nominativo e mansione a disposizione presso il servizio.

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

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 all'Associazione La Voce delle Famiglie o ad eventuale altra associazione convenzionata con la Cooperativa stessa.
Possono inoltre essere presenti nel Servizio, per periodi temporali limitati e regolarmente assicurati, tirocinanti/ alternanze di vari ordini e gradi di scuola, servizi civili, leve civiche, lavoratori di pubblica utilità, sospensioni scolastiche.

7.1 Programmazione e Formazione

Al personale vengono garantite ore per riunioni in equipe e programmazione attività. Sono inoltre garantiti, ogni anno, percorsi formativi e di aggiornamento oltre che attività di supervisione e supporto educativo.

8. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE e ADS/TUTORI

La collaborazione con le famiglie/ads/tutori si realizza con le seguenti modalità:

- possibilità di elezione di uno o più rappresentati dei familiari (eletto dagli stessi con periodicità concordata); il rappresentante può richiedere incontri con il coordinatore ed anche riunioni di tipo assembleare per affrontare specifiche questioni;
- ogni familiare/ads/tutore può richiedere al coordinatore incontri di verifica riguardo al proprio parente/assistito in caso di specifiche necessità;
- familiari/ads/tutori vengono convocati dal coordinatore del S.T.D. per la presentazione del Progetto Individuale almeno una volta all'anno;
- due volte all'anno è convocata l'Assemblea dei familiari/ads/tutori.
- a ciascuna famiglia verrà richiesto annualmente la compilazione del Questionario di soddisfazione (vedere apposito paragrafo).

9. DIMISSIONI

Possono 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, nei casi in cui si verificano situazioni di particolare disagio per la persona con disabilità o una significativa variazione delle condizioni di salute psico-fisica che richiedono una presa in carico diversa, fermo restando la tutela dei diritti delle persone assistite e assicurando la continuità delle cure nel caso di trasferimento ad altre strutture;
- quando la persona risulta assente, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia, per oltre un mese;
- quando, l'assenza per malattia della persona si protrae oltre tre mesi continuativi, salvo diversa valutazione del gestore. Ciò al fine di garantire l'accesso al S.T.D. ad altre persone in lista di attesa;
- su iniziativa personale della persona o su richiesta dei familiari, del tutore o dell'amministratore di sostegno mediante comunicazione scritta e con un preavviso di almeno 30 giorni di tempo;
- in caso di non pagamento della retta di frequenza: oltre i 90 giorni dalla scadenza della prima fattura insoluta, il contratto si intende risolto di diritto e la persona insolvente ha l'obbligo di lasciare la Udo entro 30 giorni dalla comunicazione di predisposizione delle dimissioni.

In caso di dimissione il servizio rilascia una relazione conclusiva, tale da facilitare la presa in carico da parte di una diversa Udo e collabora nel percorso di avvicinamento attivando un progetto personalizzato.

10. RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI

I rapporti giuridici ed economici sono regolati dal contratto d'ingresso con la persona con disabilità e/o da accordi/convenzioni con la famiglia ed il Comune di residenza.

11. RETTA APPLICATA

La retta giornaliera di frequenza è indicata nel prospetto allegato e diversificata per i residenti nel Comune di Terno d'Isola rispetto ai residenti negli altri comuni. (Allegato 1).

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

L'intera retta mensile è dovuta sia per le assenze temporanee nel corso del mese, sia per la completa assenza durante il mese stesso. In caso di assenza continuativa motivata da malattia, la retta dovuta, a carico della famiglia/ads/tutore, sarà decurtata del 50% a partire dal secondo mese di assenza.

In caso di ricovero ospedaliero, comprovato da apposita documentazione, verrà detratto il 50% della retta a carico della famiglia sul primo mese (se superiore ai 15 giorni); dal secondo mese verrà sospesa.

La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo non superiore ai tre mesi, salvo diverse valutazioni dell'Ente Gestore. In relazione ad assenze prolungate per motivazioni differenti da quelle sopra citate, o per periodi superiori ai tre mesi per motivi di salute, sarà facoltà della Cooperativa valutare la singola situazione.

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, senza decurtazioni in caso di assenza.

11.1 Prestazioni

Prestazioni standard (incluse nella retta)

Il S.T.D. "Stare in Valle" garantisce ai frequentanti il pranzo interno mediante catering e il menù viene comunicato ad ogni persona e famiglia. I menù con caratteristiche stagionali sono proposti dalla ditta in base alle indicazioni ATS. La stessa attenzione sarà posta qualora vi siano persone che necessitano di diete particolari, prescritte dal medico (verrà richiesta idonea certificazione medica). I menù sono consultabili presso la sede del servizio. Si allega a titolo esemplificativo tipologia di menù. (Allegato 2)

Le altre prestazioni incluse nella retta sono:

- Progettazione Individualizzata;
- Progettazione Educativa;
- Assistenza alla persona attraverso personale qualificato;
- Gestione dei rapporti con la famiglie/ads/tutori, servizi sociali, servizi specialistici;
- Trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmate;
- Organizzazione di attività quali, a titolo esemplificativo: laboratori artistici, musicali, sensoriali, socio occupazionali, attività motorie, di cura del sé, cognitive, uscite sul territorio, feste e eventi vari…).

La scelta delle attività sarà stabilita in relazione alla Programmazione Generale del Servizio e agli obiettivi del Progetto Individuale.

Prestazioni aggiuntive (escluse dalla retta socioassistenziale)

Le prestazioni escluse dal pagamento della retta socioassistenziale, e che quindi saranno a carico della famiglia sono:

- Soggiorni residenziali;
- Acquisti durante uscite programmate sul territorio (esempi a titolo esemplificativo pasti aggiuntivi a pagamento, integrazione costo pasto, biglietti d'ingresso, biglietti di trasporto pubblico…);
- Acquisiti specifici per l'igiene personale della persona durante la sua permanenza nel servizio;
- Ausili specifici personali che non rientrano nei consueti strumenti a disposizione del servizio per lo svolgimento delle attività settimanali;
- Trasporti individualizzati richiesti dall'utenza;
- Organizzazione di attività a carattere terapeutico e/o specialistico.

Tutte le prestazioni aggiuntive, che dovranno essere coerenti con la Programmazione Generale del Servizio e gli obiettivi del Progetto Individualizzato e i cui costi saranno preventivamente comunicati, saranno erogate solo a fronte dell'accettazione del costo aggiuntivo.

Trasporto

Il trasporto giornaliero della persona dall'abitazione al Centro e ritorno non è una prestazione inclusa nelle prestazioni del servizio.

Integrazione di 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/ads/tutore 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.

12. SISTEMI DI VALUTAZIONE

12.1 Questionari di soddisfazione

L'Ente Gestore ha predisposto una scheda di valutazione della soddisfazione da somministrare, tramite form online con possibilità di stampa cartacea, alle famiglie/ads/tutori dei frequentanti (Allegato 3). Viene proposto un questionario in modalità facilitata anche alle persone con disabilità partecipanti. L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza consente di rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita e le aspettative in relazione al soddisfacimento di un bisogno.

L'analisi del risultato viene condivisa e socializzata agli interessati durante un'assemblea plenaria o tramite consegna/affissione al servizio; questo strumento diventa basilare per l'adozione di azioni di miglioramento e di confronto con le persone frequentanti e i loro familiari (o ads/tutori) sulla percezione del servizio.

L'analisi della soddisfazione dei dipendenti avviene sempre tramite form online, entro il primo trimestre, per poter poi attuare azioni migliorative.

12.2 Gestione suggerimenti, apprezzamenti, reclami e lamentele

I frequentanti, le famiglie/ads/tutori hanno a disposizione un apposito modulo (Allegato 4), che è possibile richiedere al coordinatore del S.T.D., per la segnalazione di reclami, suggerimenti, apprezzamenti, disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi e di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (15 giorni) a dare comunicazione agli interessati.

È sempre possibile, inoltre, per reclami o controversie sull'erogazione del servizio, rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela istituito presso l'ATS di Bergamo, in via Gallicciolli, 4 tel 035/385296 mail upt@ats-bg.it e/o presso le sedi distrettuali.

Eventuali disservizi, possono essere segnalati:

Famiglie/Ads/Tutori:

- Compilazione del modulo dei reclami (allegato alla carta dei servizi e nelle Unità di Offerta, da compilare e consegnare nell'apposito contenitore posto all'interno del S.T.D.).
- Segnalazione al Coordinatore e/o al Responsabile di Area attraverso telefonata o mail

Operatori:

- Segnalazione di disservizi in equipe
- Segnalazione di disservizi al Coordinatore e/o al Responsabile di Area attraverso telefonata o mail

In entrambi i casi il Coordinatore o il Responsabile di Area segnalerà il disservizio al gruppo di lavoro più idoneo (equipe, direttivo della cooperativa…) per gestire l'evento, valutando eventuali necessità di assegnare delle non conformità e stabilendo azioni di correzione/miglioramento da introdurre.

1. CONTENZIOSI

In caso di contenzioso si farà riferimento al foro di Bergamo.

ALLEGATI

Gli allegati alla Carta dei Servizi sono parte integrante della stessa, e possono essere modificati indipendentemente dalla revisione della Carta dei Servizi.

1- Retta
2- Menù tipo
3- Questionario Soddisfazione
4- Scheda Segnalazioni

RECAPITI

Servizio Territoriale Disabili "Stare in Valle"

Sant'Omobono Terme – Viale Vittorio Veneto 48 Coordinatore: Casari Nadia
Tel coordinatrice 3938916123 – nadia.casari@cooplavorareinsieme.it
e-mail: stareinvalle@cooplavorareinsieme.it

Lavorare Insieme Cooperativa Sociale – ente gestore

Almè – Passaggio della Costituzione, 1 - 24011
Tel. 035 543626
e-mail: segreteria@cooplavorareinsieme.it

LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE

Sede Passaggio della Costituzione, 1 - 24011, Almè (BG)
Telefono 035.54.36.26
PEC lavorareinsieme@legalmail.it
E-mail amministrazione@cooplavorareinsieme.it
Partita Iva 01603020163
R.E.A. BG 221431
Iscr. Registro Imprese BG 01603020163
Iscr. Albo Cooperative N° A114226

www.cooplavorareinsieme.it

ALLEGATO 1- RETTA GIORNALIERA SERVIZIO

"STARE IN VALLE" - 2025

La retta praticata per gli utenti è la seguente:

Frequenza di 3 ore (senza pasto) 9.00-12.00 o 14.00-17.00	Frequenza di 5 ore (compreso pasto) 9.00- 14.00 o 12.00-17.00	Frequenza di 8 ore (compreso pasto) 9.00- 17.00	Frequenza di 8 ore (senza pasto) 9.00- 17.00
€ 29,38 + iva 5 %= €30,85	€ 52,99 + iva 5% = €55,64	€ 76,61 + iva 5% = €80,44	€. 70,53 + iva 5% = €74,06

Le prestazioni incluse nella retta e quelle aggiuntive sono esplicitate nella Carta dei Servizi.

La partecipazione ad attività con costi aggiuntivi (es. rapporti 1/1, attività specialistiche con professionisti esterni, biglietti ingresso ecc..) determina un aumento di costi che viene comunicato alla famiglia al momento della sottoscrizione del Progetto Individualizzato o prima dall'avvio dell'attività stessa.

In caso di compartecipazione del servizio sociale comunale o ambito di residenza, la quota a carico del frequentante, viene definita a seconda dei criteri stabiliti dal servizio sociale/ambito e comunicata a famiglia/ads/tutore e cooperativa.

SERVIZIO TRASPORTO

Il trasporto giornaliero dell'utente dall'abitazione al Centro e ritorno non è una prestazione standard del servizio.

PFS
PFOOD&SERVICE
RISTORAZIONE COLLETTIVA

MENU' INVERNALE 2024 - 2025 (Frullati e Sminuzzati)

Settimana A

Pinzimonio Group S.r.l.
Via Buonarroti 40 | 24020 Gorle (BG)
Tel. + 39 035 512691 | Fax +39 035 0662623
info@pinzimoniogroup.it | www.pinzimoniogroup.it

Modulistica settimanale di prenotazione pasti

Nominativo: _____ Dal: _____ Al: _____ **PRANZO** ◯ **CENA** ◯

		LUNEDÌ	Nr.	MARTEDÌ	Nr.	MERCOLEDÌ	Nr.	GIOVEDÌ	Nr.	VENERDÌ	Nr.	SABATO	Nr.	DOMENICA	Nr.
PRIMI	1	Risotto zucchine e zafferano		Crespelle alle verdure		Chicche al ragù		Risotto all'ortolana		Ravioli con ricotta e spinaci		Risotto alla parmigiana		Lasagnette al pesto	
	2	Pasta alla Sorrentina		Pasta al pomodoro e basilico		Pasta con verdure		Pasta con prosciutto e piselli		Pasta alle vongole		Pasta ai funghi		Pasta alle melanzane	
	3	Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco	
	4	Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco	
	5	Tortellini in brodo		Passato di verdure		Minestra lenticchie e patate		Zuppa toscana con pastina		Minestrone con pastina		Stracciatella alla romana		Crema di zucca	
SECONDI	6	Arrosto al rosmarino		Petto di pollo alla pizzaiola		Brasato di manzo		Tacchino al limone		Filetto di pesce gratinato alle erbe		Lonza al latte		Bocconcini di pollo ai funghi	
	7	Cotoletta di pollo						Braciola al vino bianco		Carne ai ferri		Bollito di manzo		Merluzzo in in umido	
	8	Mozzarella		Uova sode		Formaggi misti		Ricotta		Prosciutto cotto		Fesa di tacchino fredda		Crescenza	
CONTORNI	9	Finocchi gratinati		Zucchine trifolate		Polenta		Spinaci al burro		Zucca al forno		Carote saltate		Polenta gratinata al forno	
	10					Fagiolini saltati		Patate al rosmarino		Fagioli in umido		Fagiolini all'olio		Zuchine al pomodoro	
	11	Cavolfiore al vapore		Erbette al vapore		Carote al vapore		Finocchi		Zucchine al vapore		Patate al vapore		Broccoletti	

ordini@pfoodservice.it +39 035 512691 *(Registrare il numero comprensivo di +39)* pfoodservice

Riportare eventuali allergie, intolleranze o produzioni speciali nello schema proposto.
Attenzione: Non tutte le pietanze proposte possono essere soggette a produzione speciale

PFS
PFOOD&SERVICE
RISTORAZIONE COLLETTIVA

MENU' INVERNALE 2024 - 2025 (Frullati e Sminuzzati)

Settimana B

Pinzimonio Group S.r.l.
Via Buonarroti 40 | 24020 Gorle (BG)
Tel. + 39 035 512691 | Fax +39 035 0662623
info@pinzimoniogroup.it | www.pinzimoniogroup.it

Modulistica settimanale di prenotazione pasti

Nominativo: _____ Dal: _____ Al: _____ **PRANZO** ◯ **CENA** ◯

		LUNEDÌ	Nr.	MARTEDÌ	Nr.	MERCOLEDÌ	Nr.	GIOVEDÌ	Nr.	VENERDÌ	Nr.	SABATO	Nr.	DOMENICA	Nr.
PRIMI	1	Risotto ai funghi		Lasagnette alla bolognese		Casoncelli alla bergamasca		Risotto alla trevisana		Gnocchetti allo zola		Tortellini gratinati con crema all'uovo		Gnocchi alla romana	
	2	Pasta alla puttanesca		Pasta alle zucchine		Pasta ai legumi		Pasta al pesto		Pasta al pomodoro		Pasta con tonno e olive		Pasta speck e zucchine	
	3	Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco	
	4	Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco	
	5	Crema di zucchine con riso		Passato di verdure		Crema di patate		Vellutata di lenticchie		Minestrone con pastina		Minestra di pasta di patate		Farfalline primavera	
SECONDI	6	Spezzatino con piselli		Coscia di pollo alla cacciatora		Polpettine di carne al pomodoro		Petto di tacchino al limone		Nugget di merluzzo		Arrosto al rosmarino		Coniglio al forno	
	7	Spiedino di carne al forno				Frittata alle zucchine		Scaloppine alla pizzaiola				Carne ai ferri		Platessa alla mugnaia	
	8	Formaggi misti		Prosciutto cotto		Manzo affumicato		Mozzarella		Fesa di tacchino		Prosciutto cotto		Ricotta	
CONTORNI	9	Spinaci al burro		Zucchine gratinate		Pure' di patate		Fagiolini saltati		Finocchi gratinati		Cavolfiori gratinati		Polenta grigliata	
	10					Carote saltate		Patate prezzemolate		Ceci in umido				Tris di verdure	
	11	Fagiolini al vapore		Patate al vapore		Finocchi		Zucchine al vapore		Broccoletti		Carote al vapore		Erbette al vapore	

Riportare eventuali allergie, intolleranze o produzioni speciali nello schema proposto in pagina 2.

Attenzione: Non tutte le pietanze proposte possono essere soggette a produzione speciale

PFS
PFOOD&SERVICE
RISTORAZIONE COLLETTIVA

MENU' INVERNALE 2024 - 2025 (Frullati e Sminuzzati)

Settimana C

Pinzimonio Group S.r.l.
Via Buonarroti 40 | 24020 Gorle (BG)
Tel. + 39 035 512691 | Fax +39 035 0662623
info@pinzimoniogroup.it | www.pinzimoniogroup.it

Modulistica settimanale di prenotazione pasti

Nominativo: _____ Dal: _____ Al: _____ **PRANZO** ◯ **CENA** ◯

		LUNEDÌ	Nr.	MARTEDÌ	Nr.	MERCOLEDÌ	Nr.	GIOVEDÌ	Nr.	VENERDÌ	Nr.	SABATO	Nr.	DOMENICA	Nr.
PRIMI	1	Risotto alla parmigiana		Cannelloni Ricotta e spinaci		Risotto alla milanese		Pizzoccheri		Gnocchetti al pomodoro		Ravioli con burro e salvia		Lasagnette vegetariane con uova	
	2	Pasta all'amatriciana		Pasta alle verdure		Pasta al ragù		Pasta con e broccoletti acciughe		Pasta speck e zafferano		Pasta fredda con uova e verdure		Pasta ai peperoni	
	3	Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco	
	4	Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco	
	5	Ravioli in brodo		Vellutata di piselli		Zuppa d'orzo		Passato di verdura		Crema di zucchine con riso		Minestrina delicata		Minestra di riso e prezzemolo	
SECONDI	6	Arrosto alla pizzaiola		Coscia di pollo al forno		Fesa di tacchino ai carciofi		Manzo all'olio		Filetto di platessa gratinato		Petto di pollo all'arancia		Spezzatino con patate	
	7	Uova sode		Carne ai ferri				Carne ai ferri		Lonza al latte		Cotechino bollito		Filetto di merluzzo al limone	
	8	Crescenza				Frittata alle verdure		Formaggi misti		Hamburger vegetariano		Mozzarella			
CONTORNI	9	Zucchine trifolate		Patate arrosto		Carote saltate		Pure' di patate		Finocchi gratinati		Erbette gratinate		Polenta gratinata al forno	
	10	Fagiolini saltati						Zucca al forno		Lenticchie in umido				Broccoletti saltati	
	11	Carote al vapore		Cavolfiori al vapore		Zucchine al vapore		Broccoletti		Patate al vapore		Fagiolini al vapore		Finocchi	

Riportare eventuali allergie, intolleranze o produzioni speciali nello schema proposto in pagina 2.

Attenzione: Non tutte le pietanze proposte possono essere soggette a produzione speciale

PFS
PFOOD&SERVICE
RISTORAZIONE COLLETTIVA

MENU' INVERNALE 2024 - 2025 (Frullati e Sminuzzati)

Settimana D

Pinzimonio Group S.r.l.
Via Buonarroti 40 | 24020 Gorle (BG)
Tel. + 39 035 512691 | Fax +39 035 0662623
info@pinzimoniogroup.it | www.pinzimoniogroup.it

Modulistica settimanale di prenotazione pasti

Nominativo: _____ Dal: _____ Al: _____ **PRANZO** ◯ **CENA** ◯

		LUNEDÌ	Nr.	MARTEDÌ	Nr.	MERCOLEDÌ	Nr.	GIOVEDÌ	Nr.	VENERDÌ	Nr.	SABATO	Nr.	DOMENICA	Nr.
PRIMI	1	Risotto con piselli		Lasagnette trevisano e branzi		Gnocchetti al pesto		Risotto alla zucca		Tortellini al gratin		Orzotto allo zafferano		Pasta al forno	
	2	Pasta alle zucchine		Pasta alla boscaiola		Pasta alla salsiccia		Pasta con panna e prosciutto		Pasta ai carciofi		Pasta alla bergamasca		Pasta alle verdure	
	3	Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco	
	4	Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco	
	5	Pasta e fagioli		Passato di verdure		Crema di pomodoro		Minestra di riso e patate		Minestrone alla genovese		Minestra delicata		Farfalline primavera	
SECONDI	6	Coscia di pollo al rosmarino		Bocconcini di pollo con verdure		Saltimbocca alla romana		Arista alle erbe		Filetto di pesce dorato		Petto di pollo all'arancia		Coniglio alla cacciatora	
	7	Porchetta grigliata				Frittata con erbette		Hamburger alla valdostana		Tacchino alla pizzaiola		Frittata al prosciutto		Croccchette di merluzzo	
	8	Ricotta		Prosciutto cotto				Formaggi misti				Crescenza		Prosciutto cotto	
CONTORNI	9	Carote prezzemolate		Polenta		Zucchine al pomodoro		Patate al forno		Cavolfiori gratinati		Tris di verdura		Polenta grigliata	
	10			Finocchi gratinati		Lenticchie in umido				Piselli in umido		Pomodori		Spinaci gratinati	
	11	Cavolfiore al vapore		Fagiolini al vapore		Erbette al vapore		Spinaci al vapore		Zucca al forno		Carote al vapore		Zucchine al vapore	

ordini@pfoodservice.it +39 035 512691 *(Registrare il numero comprensivo di +39)* pfoodservice

Riportare eventuali allergie, intolleranze o produzioni speciali nello schema proposto in pagina 2.

Attenzione: Non tutte le pietanze proposte possono essere soggette a produzione speciale

Questionario di soddisfazione STD ..... _Anno .....

Il sondaggio richiederà circa 6 minuti per essere completato.
Lo strumento che qui si riporta indica una serie di parametri che misurano il grado di soddisfazione della famiglia, dell'amministratore di sostegno o del tutore dell'ospite che frequenta L'STD. Esso costituisce uno strumento per migliorare il servizio verificando anche le diverse necessità degli utenti.

La preghiamo di compilare il seguente questionario entro il .....
Per la compilazione del questionario Le chiediamo di cliccare sul cerchio accanto alla risposta che più si avvicina alla Sua opinione personale.
Al termine della raccolta dei questionari e dell'analisi delle valutazioni espresse verrà condiviso quanto raccolto all'interno

INFORMAZIONI GENERALI

1. Fascia di età dell'intervistato?

- ◯ 18/29 anni
- ◯ 30/39 anni
- ◯ 40/49 anni
- ◯ 50/59 anni
- ◯ 60/69 anni
- ◯ 70 anni e oltre

2. Da quanto tempo il suo familiare/assistito frequenta l'STD?

- ◯ 0/5 anni
- ◯ 6/10 anni
- ◯ più di 10 anni

3. Ha contatti (colloqui, telefonate...) con l'Assistente Sociale del Comune di riferimento?

- ◯ SI
- ◯ NO

4. Se sì ogni quanto?

- ◯ Più di 1 volta all'anno
- ◯ 1 volta all'anno
- ◯ Raramente

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

5. Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del servizio di cui usufruisce?

- ◯ Molto
- ◯ Abbastanza
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Poco
- ◯ Per nulla

6. COMMENTI ALLA RISPOSTA

Area dell'organizzazione del servizio

7. Quanto si ritiene soddisfatto dell'adeguatezza degli ambienti del servizio?

- ◯ Molto
- ◯ Abbastanza
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Poco
- ◯ Per nulla

8. Quanto si ritiene soddisfatto della pulizia del servizio?

- ◯ Molto
- ◯ Abbastanza
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Poco
- ◯ Per nulla

9. Quanto si ritiene soddisfatto dell'ordine del servizio?

- ◯ Molto
- ◯ Abbastanza
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Poco
- ◯ Per nulla

10. Quanto si ritiene soddisfatto il vostro familiare del servizio mensa rispetto alla qualità del cibo?

- ◯ Molto
- ◯ Abbastanza
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Poco
- ◯ Per nulla

11. Quanto si ritiene soddisfatto il vostro familiare del servizio mensa rispetto alla quantità del cibo?

- ◯ Molto
- ◯ Abbastanza
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Poco
- ◯ Per nulla

12. Ritenete che il calendario delle aperture annuali e gli orari del Servizio siano adeguati alle esigenze dell'ospite?

- ◯ Molto
- ◯ Abbastanza
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Poco
- ◯ Per nulla

13. COMMENTI ALLE RISPOSTE

Area degli interventi sulle persone ospiti dell' STD

14. Quanto si ritiene soddisfatto della professionalità del personale, ovvero la capacità di svolgere adeguatamente il proprio lavoro?

- ◯ Poco
- ◯ Abbastanza
- ◯ Per nulla
- ◯ Molto
- ◯ Sufficientemente

15. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia del personale?

- ◯ Molto
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Poco
- ◯ Abbastanza
- ◯ Per nulla

16. Siete soddisfatto del livello di cura e igiene?

- ◯ Poco
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Per nulla
- ◯ Abbastanza
- ◯ Molto

17. Siete soddisfatto dell'intervento educativo?

- ◯ Abbastanza
- ◯ Poco
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Per nulla
- ◯ Molto

18. COMMENTI ALLE RISPOSTE

Area delle attività

19. Quanto si ritiene soddisfatto della varietà di offerta delle attività interne proposte?

- ◯ Sufficientemente
- ◯ Per nulla
- ◯ Molto
- ◯ Abbastanza
- ◯ Poco

20. Quanto si ritiene soddisfatto della qualità delle attività interne proposte?

- ◯ Abbastanza
- ◯ Per nulla
- ◯ Poco
- ◯ Molto
- ◯ Sufficientemente

21. Quanto si ritiene soddisfatto della varietà di offerta delle attività esterne proposte?

- ◯ Molto
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Abbastanza
- ◯ Per nulla
- ◯ Poco

22. Quanto si ritiene soddisfatto della qualità di offerta delle attività esterne proposte?

- ◯ Abbastanza
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Molto
- ◯ Poco
- ◯ Per nulla

23. Quanto si ritiene soddisfatto della qualità generale della vita del vostro famigliare all'interno del Cse?

- ◯ Abbastanza
- ◯ Molto
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Per nulla
- ◯ Poco

24. COMMENTI ALLE RISPOSTE

Area della comunicazione

25. Quanto si ritiene soddisfatto del coinvolgimento delle famiglie nella vita del servizio?

- ◯ Poco
- ◯ Per nulla
- ◯ Molto
- ◯ Abbastanza
- ◯ Sufficientemente

26. Quanto si ritiene soddisfatto della comunicazione con il Coordinatore?

- ◯ Molto
- ◯ Abbastanza
- ◯ Per nulla
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Poco

27. Quanto si ritiene soddisfatto della comunicazione con gli educatori?

- ◯ Sufficientemente
- ◯ Abbastanza
- ◯ Molto
- ◯ Per nulla
- ◯ Poco

28. Quanto si ritiene soddisfatto della condivisione con la famiglia del progetto individualizzato?

- ◯ Abbastanza
- ◯ Poco
- ◯ Sufficientemente
- ◯ Per nulla
- ◯ Molto

29. COMMENTI ALLE RISPOSTE

30. **DATA DI COMPILAZIONE**

Questo contenuto non è stato creato né approvato da Microsoft. I dati che invii verranno recapitati al proprietario del modulo.

Microsoft Forms

Questionario di soddisfazione OSPITI STD ..... _Anno .....

1. QUANTI ANNI HAI?

- ◯ Meno di 20
- ◯ Tra 20 e 30
- ◯ Tra 30 e 40
- ◯ Tra 40 e 50
- ◯ Oltre i 50

2. E' DA TANTI ANNI CHE FREQUENTI L'STD?

- ◯ SI
- ◯ NO

3. TI PIACE VENIRE ALL'STD?

- ◯ 😍 MOLTO
- ◯ 😊 ABBASTANZA
- ◯ 😒 POCO
- ◯ 😡 NON MI PIACE
- ◯ 🤔 NON LO SO

4. COSA TI PIACE DI PIU'?

5. COSA NON TI PIACE?

6. LE AULE, I CORRIDOI, I BAGNI TI SEMBRANO PULITI E IN ORDINE?

- ◯ 😍 MOLTO
- ◯ 😊 ABBASTANZA
- ◯ 😒 POCO
- ◯ 😡 NO
- ◯ 🤔 NON LO SO

7. SE HAI RISPOSTO POCO O NO, PERCHE'?

8. TI PIACE QUELLO CHE MANGI AL CENTRO?

- ◯ 😍 MOLTO
- ◯ 😊 ABBASTANZA
- ◯ 😒 POCO
- ◯ 😡 NO
- ◯ 🤔 NON LO SO

9. COSA TI PIACE DI PIU'?

10. COSA TI PIACE DI MENO?

11. COME TI TROVI CON I TUOI COMPAGNI E COMPAGNE DEL CENTRO?

- ◯ 😍 MOLTO BENE
- ◯ 😊 ABBASTANZA BENE
- ◯ 😔 NON MOLTO BENE
- ◯ 😡 MALE
- ◯ 🤔 NON LO SO

12. SE HAI RISPOSTO "NON MOLTO BENE" O MALE" PUOI SPIEGARE PERCHE'?

13. COME TI TROVI CON

- ◯ 😍 MOLTO BENE
- ◯ 😊 ABBASTANZA BENE
- ◯ 😔 NON MOLTO BENE
- ◯ 😡 MALE
- ◯ 🤔 NON LO SO

14. SE HAI RISPOSTO "NON MOLTO BENE" O MALE" PUOI SPIEGARE PERCHE'?

15. TI SENTI ACCOLTO/A E ASCOLTATO/A DAGLI EDUCATORI/EDUCATRICI?

- ◯ 😍 MOLTO
- ◯ 😊 ABBASTANZA
- ◯ 😔 POCO
- ◯ 😡 NO
- ◯ 🤔 NON LO SO

16. COME TI TROVI CON IL COORDINATORE O LA COORDINATRICE DEL CENTRO?

- ◯ 😍 MOLTO BENE
- ◯ 😊 ABBASTANZA BENE
- ◯ 😒 NON MOLTO BENE
- ◯ 😡 MALE
- ◯ 🤔 NON LO SO

17. COME TI TROVI CON I VOLONTARI DEL CENTRO?

- ◯ 😍 MOLTO BENE
- ◯ 😊 ABBASTANZA BENE
- ◯ 😒 NON MOLTO BENE
- ◯ 😡 MALE
- ◯ 🤔 NON LO SO

18. TI PIACCIONO LE ATTIVITA' CHE FAI ALL'INTERNO DEL CENTRO?

- ◯ 😍 MOLTO
- ◯ 😊 ABBASTANZA
- ◯ 😒 POCO
- ◯ 😡 NO
- ◯ 🤔 NON LO SO

19. TI PIACCIONO LE ATTIVITA' CHE FAI FUORI DAL CENTRO?

- ◯ 😍 MOLTO
- ◯ 😊 ABBASTANZA
- ◯ 😒 POCO
- ◯ 😡 NO
- ◯ 🤔 NON LO SO

20. QUALI SONO LE ATTIVITA' CHE TI PIACCIONO DI PIU'?

21. QUALI ATTIVITA' TI PIACEREBBE FARE?

Possono essere quelle che fai già o altre che non fai.

22. CONOSCI IL TUO PROGETTO INDIVIDUALE CHE SCRIVONO GLI EDUCATORI?

- ◯ SI
- ◯ NO

23. VUOI DIRE ANCORA QUALCOSA SUL CENTRO?

24. HAI COMPILATO IL QUESTIONARIO DA SOLO?

- ◯ SI
- ◯ NO, AIUTATO DA UN OPERATORE

25. DATA DI COMPILAZIONE

Questo contenuto non è stato creato né approvato da Microsoft. I dati che invii verranno recapitati al proprietario del modulo.

Microsoft Forms

SCHEDA SEGNALAZIONI

Al Coordinatore del CSE/STD_____

Data segnalazione: _____

Generalità di chi effettua la segnalazione:

Cognome e Nome: _____

Indirizzo: _____

Contatto telefonico: _____

Mail: _____

In qualità di: genitore ◯ rappresentante legale ◯ atro soggetto ◯

Eventuali generalità dell'ospite:

Cognome e Nome _____

Oggetto della segnalazione:

Suggerimento ◯ Apprezzamento ◯ Segnalazione ◯ Guasto ◯ Reclamo ◯

Descrizione segnalazione:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

La Direzione provvederà a darLe una risposta entro 15 giorni dalla ricezione della stessa segnalazione.