LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE

Centro Socio Educativo per Disabili (C.S.E.)
"Ikebana"

Bergamo – via Pizzo Scais, 1/c

CARTA DEI SERVIZI

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

ANNO 2026

Aggiornamento: Gennaio 2026

LAVORARE INSIEME
COOPERATIVA SOCIALE

Sommario

1. INTRODUZIONE 2
2. PRESENTAZIONE UNITÀ D'OFFERTA 2
3. FINALITA' 3
4. DESTINATARI 4
5. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA 5
   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 6
7. PERSONALE 7
   7.1 Programmazione e Formazione 8
8. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE e ADS/TUTORI 8
9. DIMISSIONI 8
10. RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI 9
11. RETTA APPLICATA 9
   11.1 Prestazioni 9
12. SISTEMI DI VALUTAZIONE 10
   12.1 Questionari di soddisfazione 10
   12.2 Gestione suggerimenti, apprezzamenti, reclami e lamentele 11
13. CONTENZIOSI 11

ALLEGATI 11

RECAPITI 12

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il patto tra l'ente gestore del servizio e 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 e assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione locale 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 rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Lo scopo principale della Carta dei Servizi del Centro Socio Educativo è quindi quello di informare il modo in cui è organizzata la struttura, quali sono le modalità di funzionamento, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta, quali sono i sistemi di valutazione della qualità adottati dall'Ente Gestore.

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 C.S.E. 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.

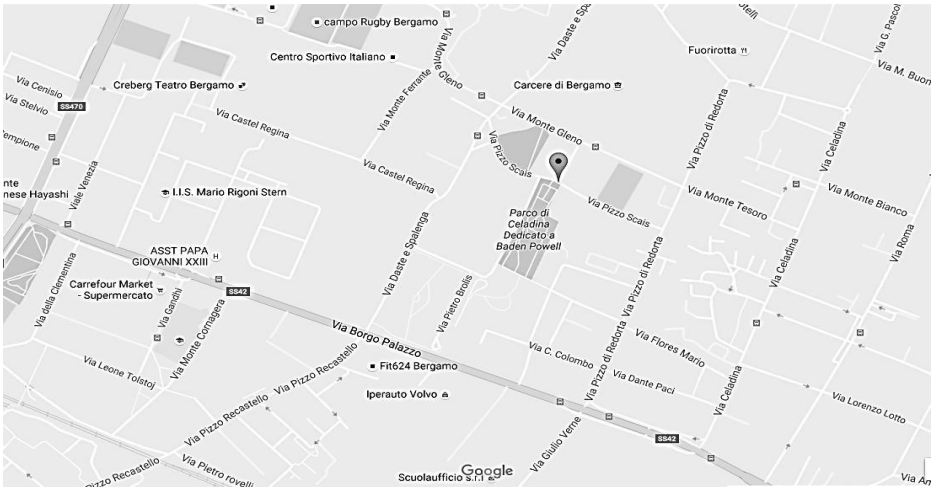
2. PRESENTAZIONE UNITÀ D'OFFERTA

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) denominato "Ikebana", è un servizio per persone con disabilità che necessitano di sostegni di lieve o media intensità nello svolgimento delle azioni quotidiane, 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.

La gestione dei nostri Servizi Socio-Educativi non può prescindere da quella che è la mission generale della cooperativa: *"Nel rispetto di ogni persona e della sua dignità, dei suoi diritti, dei suoi contesti, dell'età della vita che attraversa, del progetto che desidera o che sta costruendo, lavoriamo a servizi innovativi, personalizzati, di elevata qualità che garantiscano benessere e promuovano sviluppo. Lo facciamo insieme alle persone interessate, ascoltandone i sogni e i bisogni, ai familiari, agli enti locali, alle diverse anime delle comunità. Lo facciamo intessendo relazioni, costruendo ponti tra persone e istituzioni, favorendo la nascita di intrecci inediti convinti che questa sia la strada verso il cambiamento culturale e sociale. […]"*

Il C.S.E. "Ikebana" 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 Centro 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 collaborazione con le risorse presenti sul territorio.

Il C.S.E. "Ikebana" è inserito nel territorio del Presidio Socio Sanitario Territoriale di Bergamo, Ambito Territoriale 1.
La sede del servizio è posta all'interno di una struttura di proprietà della LAVORARE INSIEME Cooperativa Sociale ubicata a Bergamo in via Pizzo Scais, 1/c.
La struttura è raggiungibile in auto da Via Pizzo Scais e in autobus di linea con fermate in via Gleno e in Via Pizzo Redorta.



Il C.S.E. è gestito dalla LAVORARE INSIEME Cooperativa Sociale in accreditamento diretto per n° 20 persone con disabilità compresenti – Determinazione del Comune di Bergamo n. 353 Reg. Determinazioni n. 0017/11 Reg. Direzione del 28/02/2011.

3. FINALITA'

Le finalità del C.S.E., volte a contribuire al soddisfacimento di bisogni, desideri e aspettative ed individuare i sostegni necessari per migliorare la qualità di vita della persona, supportare i caregivers e la rete territoriale, sono le seguenti:

Per la persona 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 e allo sviluppo della personalità, delle autonomie, favorendo la 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 C.S.E. 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 C.S.E.;
- 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.
Per le visite viene privilegiato il momento delle attività sia al mattino che al pomeriggio.

5.2 Ammissioni e Lista d'attesa

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 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 C.S.E., a parità di condizioni, è data alla persona residente nell'Ambito Territoriale e valutata comunque l'urgenza della situazione.
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 C.S.E.
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. Ogni settimana prevede 35 ore settimanali su 5 giorni da lunedì a venerdì, con orario 8.30-15.30. La frequenza è programmata sulla base dei Progetti Individuali.

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

- ore 08.30 - 11.30 Accoglienza- Preparazione e svolgimento Attività come da programmazione settimanale
- ore 11.30 - 12.30 Preparazione al pranzo- Pranzo
- ore 12.30 - 13.30 Igiene personale e attività di rilassamento
- ore 13.30 - 15.30 Preparazione e svolgimento Attività come da programmazione settimanale- uscita

6.2 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 (ad esempio computer, riordino della casa…)

- area di socializzazione (ad esempio collaborazione con Mensa dei Frati, gite CAI, Civico 7…)
- area espressiva (laboratori creativi, laboratori relazionali…)
- area ludico-ricreativa (ad esempio gite CAI, giochi di società…)
- area di cura della persona (ad esempio laboratorio estetico, cura di sé…)
- area motoria (ad esempio piscina, ginnastica dolce…)
- area ergoterapica (ad esempio laboratorio occupazionale, Libraccio…)

Possono essere previste attività con specialisti esterni trasversali alle aree sopra citate (ad esempio: pet-therapy, musicoterapia ecc…).
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 partecipazione nel territorio di appartenenza, il C.S.E. potrà prevedere l'utilizzo di strutture esterne.

7. 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 familiari/ads/tutori ed eventuali rappresentanti, al Servizio Sociale di riferimento e ai servizi territoriali. Gestisce e coordina l'équipe degli operatori.
  Al medesimo compete di informare tempestivamente i familiari, ads e tutori 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 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).

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

L'operatore Socio Educativo è inquadrato come Educatore o Educatore Professionale (se in possesso di laurea in Scienze dell'educazione o equipollenti).
Il personale operante nel Centro è identificabile tramite fotografie di riconoscimento corredate di nominativo e mansione presenti all'interno del servizio.

Altre figure
Possono inoltre essere presenti figure con specializzazione in musico/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

Il personale impiegato svolge due ore settimanali di riunione in equipe e due giornate all'anno di programmazione. Al personale sono 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 C.S.E. per la presentazione del Progetto Individuale almeno una volta all'anno;
- almeno annualmente 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 con disabilità risulta assente, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia,

per oltre un mese;

- quando l'assenza per malattia si protrae oltre tre mesi continuativi, salvo diversa valutazione del gestore. Ciò al fine di garantire l'accesso al C.S.E. 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 di ingresso con la persona con disabilità e/o da accordi/convenzioni con la famiglia, il Comune di residenza e l'Ambito Territoriale.

11. RETTA APPLICATA

La retta giornaliera praticata di frequenza è indicata nel prospetto allegato. (Allegato 1).
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/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, alla famiglia verrà detratto il 50% della retta sul primo mese (se superiore ai 15 giorni); dal secondo mese verrà sospesa.
Nel caso vi sia una compartecipazione economica da parte del Comune e/o dell'Ambito Territoriale la relativa fatturazione sarà emessa direttamente all'Ente competente senza decurtazioni in caso di assenza.

La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo non superiore ai tre mesi continuativi, salvo diversa valutazione del gestore.
In relazione ad assenze prolungate per motivazioni differenti da quelle sopra citate, sarà facoltà della Cooperativa valutare la singola situazione.

L'Ente Gestore rilascia annualmente la certificazione delle rette valida ai fini fiscali (ex dgr. 26316/97).
NON SONO PREVISTI DEPOSITI CAUZIONALI.

11.1 Prestazioni

Prestazioni standard (incluse nella retta)

Il C.S.E. garantisce il Servizio mensa 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 allegano a titolo esemplificativo tipologie di menù estivo ed invernale. (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;
- Servizio mensa;
- 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 personali 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 degli 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 C.S.E., 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 C.S.E.).
- 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.

13. 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

C.S.E. di Bergamo via Pizzo Scais n. 1/c Coordinatore: Dott.ssa Vera Zingales Botta
Tel. 035 233554 – 3316791424- cell. Coord. 3357747242
E-mail: ikebana@cooplavorareinsieme.it

Ente Gestore: LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE Sede: Passaggio della Costituzione n. 1 - 24011 Almè
Tel. 035 543626
e-mail: segreteria@cooplavorareinsieme.it

LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE

Sede Passaggio della Costituzione 1, 24011 Almé (BG)
Telefono 035 543626
E-mail segreteria@cooplavorareinsieme.it
PEC lavorareinsieme@legalmail.it
www.cooplavorareinsieme.it

Partita Iva 01603020163
SDI M5UXCR1
R.E.A. BG 221431
RUNTS 7129
Iscr. Albo Cooperative N° A114226

ALLEGATO 1- RETTA GIORNALIERA SERVIZIO

"CSE IKEBANA" - 2026

La retta per la frequenza è così stabilita:

Frequenza di 3 ore (senza pasto) 8.30-11.30 o 13.30-15.30	Frequenza di 5 ore (compreso pasto) 8.30-13.30 o 11.30-15.30	Frequenza di 7 ore (compreso pasto) 8.30- 15.30
€ 39,20 + IVA 5% = € 41,16	€ 54,97 + IVA 5% = € 57,72	€ 68,72 + IVA 5% = € 72,16

Per i residenti nell'ambito Valle Imagna sono previsti accordi specifici.

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.

PINZIMONIO
FOOD FOR LOVE

Menu Invernale 2025/26 - Settimana A

Nominativo _____ **Dal** _____ **Al** _____

	LUNEDI	nr°	MARTEDI	nr°	MERCOLEDI	nr°	GIOVEDI	nr°	VENERDI	nr°	SABATO	nr°	DOMENICA	nr°
Primi	Risotto all'ortolana		Crespelle alle verdure		Lasagnette al ragù		Risotto con zucchine		Gnocchi al pomodoro		Risotto alla parmigiana		Gnocchi al pomodoro	
	Pasta alla sorrentina		Pasta con legumi		Pasta con verdure		Pasta con prosciutto e piselli		Pasta alle vongole		Pasta ai funghi		Pasta alle melanzane	
	Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco	
	Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco	
	Crema di zucca		Tortellini di carne in brodo		Vellutata di zucca		Minestra di pasta e patate		Minestrone con pastina		Minestra delicata		Tortellini in brodo	
Secondi	Arrosto al rosmarino		Cotoletta di pollo		Brasato di manzo		Bocconcini di pollo al curry		Filetto di platessa gratinato		Lonza al latte		Arista alle erbe	
	Spezzatino di manzo		Bastoncini di pesce		Ricotta		Frittata con Grana Padano		Pizza margherita		Uova sode		Merluzzo al pomodoro	
	Crescenza		Fesa di tacchino		Hamburger vegetariano		Formaggi misti		Prosciutto cotto		Formaggi misti		Crescenza	
Contorni	Polenta		Carote saltate		Pure' di patate		Spinaci saltati		Cavolfiori gratinati		Zucchine saltate		Polenta gratinata al forno	
	Zucchine trifolate		Broccoletti		Fagiolini		Zucchine trifolate		Fagiolini		Lenticchie in umido		Zucca al forno	
	Finocchi		Patate al vapore		Insalata		Insalata		Patate al rosmarino		Carote saltate		Spinaci	
Altro	Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca	
	Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta	
	Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta	
	Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta	
	Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)	

Mail info@pinzimonio.food **Whatsapp** +39 035 512691 **Telefono** +39 035 512691 (Lun - Ven 8.00 - 17.00)

PINZIMONIO
FOOD FOR LOVE

Menu Invernale 2025/26 - Settimana B

Nominativo _____ **Dal** _____ **Al** _____

	LUNEDI	nr°	MARTEDI	nr°	MERCOLEDI	nr°	GIOVEDI	nr°	VENERDI	nr°	SABATO	nr°	DOMENICA	nr°
Primi	Risotto ai funghi		Lasagnette alla bolognese		Casoncelli alla bergamasca		Risotto alla trevisana		Gnocchetti allo zola		Tortellini gratinati con crema all'uovo		Gnocchi alla romana	
	Pasta al pesto		Pasta alle zucchine		Pasta ai legumi		Pasta al pomodoro		Pasta al pomodoro		Pasta con tonno e olive		Pasta speck e zucchine	
	Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco	
	Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco	
	Minestrina delicata		Farfalline primavera		Minestra di riso e prezzemolo		Crema di zucchine con riso		Minestrone con pastina		Crema di patate		Pastina in brodo	
Secondi	Pollo alla cacciatora		Coscia di pollo alla cacciatora		Arista alle erbe		Petto di tacchino al limone		Bastoncini di pesce		Arrosto al rosmarino		Spezzatino di manzo	
	Spiedino di carne al forno		Uova sode		Merluzzo con pomodorini		Frittata alle erbe		Hamburger ai ferri		Frittata con Grana Padano		Bastoncini di pesce	
	Ricotta		Crocchette di ceci		Bresaola		Crescenza		Pizza margherita		Prosciutto cotto		Crescenza	
Contorni	Pure' di patate		Zucca al forno		Polenta		Finocchi gratinati		Fagiolini saltati		Cavolfiori gratinati		Polenta	
	Zucchine trifolate		Broccoli		Spinaci saltati		Broccoli		Tris di verdure		Zucchine trifolate		Spinaci saltati	
	Insalata		Carote julienne		Patate al forno		Patate al forno		Insalata		Carote in padella		Finocchi gratinati	
Altro	Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca	
	Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta	
	Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta	
	Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta	
	Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)	

Mail info@pinzimonio.food **Whatsapp** +39 035 512691 **Telefono** +39 035 512691 (Lun - Ven 8.00 - 17.00)

PINZIMONIO
FOOD FOR LOVE

Menu Invernale 2025/26 - Settimana C

Nominativo _____ **Dal** _____ **Al** _____

	LUNEDI	nr°	MARTEDI	nr°	MERCOLEDI	nr°	GIOVEDI	nr°	VENERDI	nr°	SABATO	nr°	DOMENICA	nr°
Primi	Cannelloni ricotta e spinaci		Risotto con zucchine		Gnocchetti al pomodoro		Ravioli con ricotta e spinaci		Risotto alla milanese		Casoncelli alla Bergamasca		Lasagnette vegetariane con uova	
	Pasta al pomodoro		Pasta con piselli e prosciutto		Pasta al pesto		Pasta con broccoletti e acciughe		Pasta speck e zafferano		Pasta alla pizzaiola		Pasta ai peperoni	
	Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco	
	Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco	
	Ravioli in brodo		Vellutata di zucchine		Zuppa d'orzo		Tortellini di carne in brodo		Crema di zucca		Farfalline primavera		Minestra di riso e prezzemolo	
Secondi	Arrosto alla pizzaiola		Bocconcini di pollo al curry		Fesa di tacchino ai carciofi		Spezzatino di manzo		Nuggets di pesce		Petto di pollo all'arancia		Spezzatino con patate	
	Ricotta		Frittatina con grana Padano		Pizza margherita		Uova sode		Cotoletta di pollo		Crocchette di legumi		Arista alle erbe	
	Prosciutto cotto		Fesa di tacchino		Merluzzo in umido		Hamburger vegetariano		Ricotta		Bastoncini di pesce		Prosciutto cotto	
Contorni	Carote in padella		Spinaci saltati		Finocchi gratinati		Spinaci saltati		Cavolfiori al forno		Tris di verdure		Polenta	
	Cavolfiori gratinati		Carote saltate		Pure' di patate		Broccoletti		Carote baby		Patate al forno		Cavolfiori gratinati	
	Patate al forno		Insalata		Zucchine al vapore		Insalata		Patate al forno		Fagiolini al vapore		Tris di verdure	
Altro	Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca	
	Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta	
	Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta	
	Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta	
	Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)	

Mail info@pinzimonio.food **Whatsapp** +39 035 512691 **Telefono** +39 035 512691 (Lun - Ven 8.00 - 17.00)

PINZIMONIO
FOOD FOR LOVE

Menu Invernale 2025/26 - Settimana D

Nominativo _____ **Dal** _____ **Al** _____

	LUNEDI	nr°	MARTEDI	nr°	MERCOLEDI	nr°	GIOVEDI	nr°	VENERDI	nr°	SABATO	nr°	DOMENICA	nr°
Primi	Risotto con piselli		Lasagnette trevisano e branzi		Pizzoccheri		Risotto alla zucca		Tortellini al gratin		Risotto alla milanese		Pasta al forno	
	Pasta al pomodoro		Pasta al ragu		Pasta alla salsiccia		Pasta al pesto		Pasta ai carciofi		Pasta alla bergamasca		Pasta alle verdure	
	Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco		Pasta in bianco	
	Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco		Riso in bianco	
	Minestrina delicata		Vellutata di zucca		Tortellini in brodo		Crema di zucca		Zuppa di verdura		Minestra delicata		Tortellini in brodo	
Secondi	Coscia di pollo al rosmarino		Bocconcini di pollo con verdure		Saltimbocca alla romana		Arista alle erbe		Filetto di merluzzo		Petto di pollo all'arancia		Spezzatino di manzo con carote	
	Uova sode		Pizza margherita		Nuggets di pesce		Frittata di verdura		Tacchino alla pizzaiola		Uova sode		Bastoncini di pesce	
	Mozzarella		Cotoletta di pollo		Prosciutto cotto		Crescenza		Crocchette di legumi		Prosciutto cotto		Prosciutto cotto	
Contorni	Spinaci saltati		Polenta		Carote baby		Zucchine trifolate		Patate al forno		Tris di verdure		Polenta	
	Cavolfiori gratinati		Lenticchie in umido		Broccoli		Fagiolini		Carote saltate		Spinaci		Finocchj	
	Insalata		Finocchi gratinati		Insalata		Patate al forno		Insalata		Carote al vapore		Fagiolini	
Altro	Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca	
	Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta		Frutta cotta	
	Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta		Mousse di frutta	
	Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta		Yogurt alla frutta	
	Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)		Acqua Nat/Gas (N/G)	

Mail info@pinzimonio.food **Whatsapp** +39 035 512691 **Telefono** +39 035 512691 (Lun - Ven 8.00 - 17.00)

Questionario di soddisfazione CSE .....
_Anno .....

Il sondaggio richiederà circa 8 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 il CSE. 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

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 il CSE?

- ◯ 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 del Cse

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

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

15. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia del personale?

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

16. Siete soddisfatto del livello di cura e igiene?

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

17. Siete soddisfatto dell'intervento educativo?

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

18. COMMENTI ALLE RISPOSTE

Area delle attività

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

24. COMMENTI ALLE RISPOSTE

Area della comunicazione

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

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

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

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

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

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

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

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

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 CSE | .....
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 IL CSE?

- ◯ SI
- ◯ NO

3. TI PIACE VENIRE AL CSE?

- ◯ 😍 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 EDUCATRICI ED EDUCATORI?

- ◯ 😍 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.