

# progetto 98

cooperativa sociale



CENTRO SOCIO EDUCATIVO

## CARTA DEI SERVIZI

XXIV STESURA ANNO 2024

DGR 7/20763 DEL 16/02/2005



## Sommario

1. Introduzione
2. Missione
3. Principi ispiratori e diritti
4. Fruitori e Servizi offerti
  - 4.1 Centro socio educativo
    - 4.2 Offerta
    - 4.3 Modalità di attivazione del Servizio
    - 4.5 Tabella rette 2024
    - 4.6 Criteri di contribuzione in caso di assenze (stralcio dal regolamento art. 9.2.3)
5. Modulo Formazione all'autonomia
6. Procedure per la limitazione del contagio in tema di covid-19 o altre pandemie in stato di emergenza
  - 6.1 Operatori, utenti, familiari e caregiver
  - 6.2 Lavoratori posizioni lavorative equiparate (tirocinanti, stagisti, lpu ecc.) e volontari
  - 6.3 Visitatori (consulenti, manutentori, operatori servizi territoriali ecc.)
7. Indicatori di qualità
  - 7.1 Qualità della organizzazione
  - 7.2 Qualità dei progetti
  - 7.3 Qualità professionali
  - 7.4 Formazione e aggiornamento
8. Misure a tutela dei cittadini utenti - gestione dei reclami
9. Questionario di soddisfazione utenza

## **1. Introduzione**

La Carta dei Servizi è uno strumento a favore:

- **del cittadino e degli enti territoriali:**  
per una migliore conoscenza delle offerte e per una trasparente verifica della qualità del servizio proposto;
- **della Cooperativa:**  
in quanto stimolo e riferimento costante alla verifica della rispondenza tra la domanda e l'offerta, del grado di soddisfacimento degli utenti, degli enti invianti e degli operatori impegnati nella realizzazione dei servizi.

La Cooperativa Progetto 98 opera in linea con le disposizioni della carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, fa proprie le indicazioni della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, i criteri ispiratori della Legge 273 dell'11 Luglio 1995 e della Legge 328/2000, che prevede l'adozione della Carta come requisito necessario ai fini dell'accreditamento

La Carta dei Servizi è illustrata all'Ente inviante e all'utente nella fase di presentazione del servizio e consegnata nella fase di presa in carico e avvio del progetto educativo.

Copia del documento ed eventuali allegati sono disponibili presso l'ufficio della Sede operativa della Cooperativa Progetto 98 in via Pozzi, 3 a Busto Arsizio.

La Cooperativa progetto **98 nasce** nel settembre 1998 su iniziativa di un gruppo di operatori sociali desiderosi di:

- dare avvio a interventi educativi volti al recupero delle autonomie e alla integrazione sociale di persone che vivono situazioni di disagio psicosociale;
- dare centralità al lavoro educativo, quale strumento privilegiato della relazione di aiuto.

Il 21 Marzo 2005, in conformità alla nuova normativa in materia di diritto societario

La Progetto 98 si configura come  
COOPERATIVA SOCIALE A MUTUALITA' PREVALENTE.

## **2. Missione**

### ART. 3 DELLO STATUTO

“LA COOPERATIVA INTENDE PERSEGUIRE GLI SCOPI GENERALI DELLA COMUNITÀ ALLA PROMOZIONE UMANA E ALL’INTEGRAZIONE SOCIALE DEI CITTADINI ATTRAVERSO LA GESTIONE DI SERVIZI SOCIO SANITARI ED EDUCATIVI (ART.1, LETT.A, LEGGE 381/91)  
LA COOPERATIVA SI ISPIRA AI PRINCIPI DI LIBERTÀ, DEMOCRAZIA, GIUSTIZIA, UGUAGLIANZA E DIGNITÀ DELLA PERSONA” E PERSEGUE I SEGUENTI SCOPI:

Superare ogni forma di emarginazione;  
promuovere e sostenere la realizzazione del singolo;  
rimuovere gli ostacoli che si frappongono al benessere personale e sociale;  
contribuire a realizzare l’integrazione personale e sociale dell’individuo;  
sollecitare e promuovere partecipazione e la collaborazione;  
orientarsi sui processi di crescita, di apprendimento, di reinserimento sociale e di prevenzione con una rilevante e costante attenzione alla persona nella sua globalità, alla partecipazione degli individui e dei nuclei familiari, agli ambienti relazionali e comunitari;  
riconoscere e rispondere ai bisogni dei soggetti e alle richieste del contesto sociale promuovendo, con una prassi riflessiva e creativa, le risposte ai bisogni;  
creare nuove opportunità occupazionali

## **3. Principi ispiratori e diritti**

- CENTRALITÀ, UNICITÀ E COMPLESSITÀ DELLA PERSONA
- CAMBIAMENTO
- SODDISFAZIONE DEL BISOGNO
- PERSONALIZZAZIONE DEL PROGETTO
- PLURIDISCIPLINARIETÀ
- IMPARZIALITÀ DEL TRATTAMENTO
- CORRESPONSABILITÀ
- UGUAGLIANZA
- CONTINUITÀ
- INFORMAZIONE
- AGGIORNAMENTO
- RISERVATEZZA DEI DATI
- PARTECIPAZIONE CRITICA
- ALLEANZA EDUCATIVA
- CO-PARTECIPAZIONE DEGLI ENTI TERRITORIALI
- EFFICIENZA (OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE INTERNE E ESTERNE)
- BENESSERE DEGLI OPERATORI
- EFFICACIA DELLE PRESTAZIONI



#### ***4. Fruitori e Servizi offerti***

## 4.1 Centro socio educativo

RIFERIMENTO NORMATIVO DGR 7/20763 DEL 16/02/2005

<p><b>Centro Socio Educativo (C.S.E) Busto</b></p> <p><b>Rivolto a giovani e adulti affetti da cerebrolesione acquisita</b></p> <p><b>Via Antonio Pozzi, 3 – 21052 Busto Arsizio (Va)</b></p> <p>Coordinatrice Assistente Sociale Sara Gornati</p> <p>Team: Educatori E.P. Paola Segafredo, Dr.ssa Francesca Paolini, E.P. Martina Pellizzon Operatori Socio Sanitari: Silvia Strada, Ana Silvia Martinez</p> <p>Tecnici: Dr.ssa Alessandra Zangara – psichiatra, psicoterapeuta Dr. Simone Turati, neuropsicologo Dr.ssa Jessica Anaclerio – psicologa e psicoterapeuta – supervisore</p>	<p><b>Centro Socio Educativo (C.S.E) Cesare Carabelli</b></p> <p><b>Rivolto a giovani e adulti affetti da cerebrolesione acquisita</b></p> <p><b>Piazza Scipione,3 – 21019 Somma Lombardo (Va)</b></p> <p>Coordinatrice Assistente Sociale Dr.ssa Valentina Zanetello</p> <p>Team: Educatori Professionali: E.P. Chiara Scaccia, Dr. Marco Bonetti, E.P. Margherita Letizia, Dr. Flavio Belotti Operatori Socio Sanitari: Piera Spampinato Assistente Socio Assistenziale: Marta Rizzi</p> <p>Tecnici: Dr.ssa Alessandra Zangara – psichiatra, psicoterapeuta Dr.ssa Franca Pietragalla – esperta in pratica di movimento Prof. Francesca Rezzonico – arte terapeuta Vol. Mazzetto Giuditta – Maestra d’arte Dr. Simone Turati– neuropsicologo Dr.ssa Marina Franzetti – psicologa e psicoterapeuta - supervisore</p>
<p>Riferimento amministrativo: Rag. Elisabetta Brazzelli</p>	



**Funzionamento:** anno solare

**Apertura:** 47 settimane

**Chiusure:** oltre alle feste comandate, due/tre settimane ad agosto, una o due settimane per le festività natalizie.

**Calendario:** È stilato all'inizio dell'anno solare, appeso in bacheca, e consegnato ai fruitori del servizio

**Giorni e Orari di apertura:**

da Lunedì a Venerdì - con possibilità di aperture straordinarie al Sabato (come da deliberazione XI/5320 del 4/10/2021 di Regione Lombardia<sup>1</sup>

dalle 9.00 alle 16.00 – con possibilità di prolungamento pomeridiano come da deliberazione XI/5320 del 4/10/2021 di Regione Lombardia

**Riferimenti:** su appuntamento c/o gli Uffici Amministrativi della Cooperativa

## 4.2 Offerta

I progetti educativi individualizzati (PEI) sono rivolti:

a) soggetti impossibilitati ad accedere al mondo del lavoro, che necessitano di programmi assistenziali, educativi di lunga durata e di interventi di mantenimento delle capacità acquisite. Si realizzano progetti personalizzati condotti in piccolo gruppo. Le attività proposte sono:

- ludico ricreative: piscina, laboratorio musicale, gite, laboratorio di cucina, laboratorio culturale, laboratorio di arte
- riabilitative: training cognitivi, fisioterapia, funzionalità vocale, arteterapia, laboratorio di comunicazione aumentativa, laboratorio teatrale.
- ergoterapiche: laboratorio di falegnameria, di cuoio, di arte, di informatica, orto e serra
- formative: attività esterna in laboratorio produttivo e informatica,

b) a giovani e adulti in fase di recupero con prognosi favorevole per i quali si prevede l'incremento delle autonomie per il reinserimento sociale, scolastico e lavorativo.

Si realizzano progetti personalizzati condotti in piccolo gruppo per

- attività di autonomia personale
- attività di autonomia sociale
- stimolazione cognitiva,
- didattica funzionale
- informatica,
- training in postazioni aziendali o in Cooperative produttive.

Come specificato con deliberazione XI/5320 del 4/10/2021 di Regione Lombardia ogni PEI può contenere proposte in presenza, a distanza (attraverso l'utilizzo di strumenti digitali) e a domicilio.

La frequenza al CSE può essere a tempo pieno: dal lunedì al venerdì oppure a tempo parziale in base alle esigenze della persona disabile e della sua famiglia.

---

<sup>1</sup> «Indicazioni per l'accesso alle unità di offerta socio assistenziali e per lo svolgimento delle attività nelle UU.OO. sociali rivolte alle persone con disabilità a carattere diurno – SFA e CSE».

Si prevede la condivisione del PEI, attraverso la formula contrattuale, da parte dell'utente, della famiglia e dei servizi territoriali.

I membri del nucleo familiare e/o i *caregiver* dell'utenza sono considerati a tutti gli effetti attori del progetto e fruitori del servizio.

#### 4.3 Modalità di attivazione del Servizio

Il servizio si attiva su segnalazione dei Servizi Sociali comunali o del privato cittadino al Coordinatore di servizio che verifica la compatibilità della segnalazione con gli obiettivi educativi dei Servizi rivolti alle cerebrolesioni acquisite raccoglie la documentazione socio sanitaria e organizza le fasi di inserimento.

La definizione del progetto e l'assegnazione al modulo idoneo avviene, generalmente, dopo un periodo di OSSERVAZIONE VALUTAZIONE della durata di due mesi.

#### 4.4 Costi delle prestazioni <sup>2</sup>

L'accordo economico e la stesura del contratto sono realizzati tra l'ufficio della Direzione e l'Ente inviante.

Fase preliminare: osservazione valutazione si concorda in base alla richiesta iniziale.

Fase intervento: la retta è calcolata in base alla frequenza (giornate di part time o tempo pieno) e al rapporto educativo necessario (max. 1:5), all'inclusione o esclusione del pasto.

Costo pasto € 6,30 comprensivo di IVA al 5%

#### 4.5 Tabella rette 2024<sup>3</sup>

	gg anno 235			gg anno 188			gg anno 141			gg anno 94			gg anno 47		
	5 giorni TP			4 giorni PT			3 giorni PT			2 giorni PT			1 giorno PT		
	€ Mensile	€ annui	€/gg	€ mensile	€ annui	€/gg	mensile	annua	€/gg	mensile	annua	€/gg	mensile	annua	€/gg
1:3	1.744,00	19.184,00	81,63	1.395,00	15.345,00	81,62	1.049,00	11.539,00	81,84	704,00	7.744,00	82,38	364,00	4.004,00	85,19
1:4	1.538,00	16.918,00	71,99	1.241,00	13.651,00	72,61	947,00	10.417,00	73,88	635,00	6.985,00	74,31	318,00	3.498,00	74,43
1:5	1.407,00	15.477,00	65,86	1.129,00	12.419,00	66,06	847,00	9.317,00	66,08	567,00	6.237,00	66,35	284,00	3.124,00	66,47
1:1	I PROGETTI EDUCATIVI IN RAPPORTO 1:1 - 1:2 SI VALUTERANNO AL MOMENTO DELLA RICHIESTA														
1:2															

**TUTTI I PREZZI SONO ESCLUSI IVA (5%)**

Ogni progetto prevede: 2 ore di équipe mensile, supervisione educativa, supervisione neuropsicologica. In base al bisogno si attivano il consulente psichiatrico e il fisioterapista.

<sup>2</sup> I costi subiscono l'adeguamento contrattuale e ISTAT.

<sup>3</sup> Il costo annuo è da considerarsi su 11 fatturazioni

#### **4.6 Criteri di contribuzione in caso di assenze (stralcio dal regolamento art. 9.2.3)**

**Assenze sporadiche:** le assenze sporadiche si intendono a carico dell'utente e/o dell'Ente inviante e non danno diritto a riduzione alcuna. Il costo del pranzo non verrà addebitato salvo quanto previsto al punto 9.2.2 del Regolamento.

#### **Assenze prolungate per motivi sanitari o gravi motivi giustificati.**

In caso di assenze prolungate, per motivi sanitari giustificati, la direzione applicherà percentuali di riduzione sulla retta mensile:

sul primo e sul secondo mese verrà applicata una riduzione del 5% a settimana fino al 20% sul costo complessivo della retta mensile secondo lo schema seguente:

Assenza	Oltre 1 settimana	Oltre 2 settimane	Oltre 3 settimane	Oltre 4 settimane
Riduzione	5%	10%	15%	20%

Dal terzo mese verrà applicata una riduzione sul costo complessivo della retta mensile dell'80% per il mantenimento posto.

**Assenze prolungate oltre i due mesi continuativi per altri motivi (per es. vacanze)** sul primo e sul secondo mese non saranno applicate riduzioni, a partire dal terzo mese sarà applicata una riduzione del 50% per il mantenimento del posto.

## **5. Modulo Formazione all'autonomia**

### **Modulo Servizio di Formazione all'autonomia (SFA)<sup>4</sup> E riabilitazione sociale**

**Rivolto a giovani e adulti affetti da cerebrolesione acquisita**

**Via Pozzi,3 - 21052 Busto Arsizio**

Responsabile  
Dr. Paolo Colombani

Assistente Sociale: Sara Gornati/Valentina Zanetello

Tecnici:  
Dr. Simone Turati – neuropsicologo, psicoterapeuta  
Dr.ssa Alessandra Zangara – psichiatra, psicoterapeuta

#### **RIFERIMENTO NORMATIVO DGR n.8/7433 DEL 13/06/2008**

La formazione a termine è rivolta a soggetti in fase di recupero con prognosi favorevole per i quali si prevede l'incremento delle autonomie per il reinserimento sociale, scolastico e lavorativo. Il Servizio è unico e copre tutto il territorio della Provincia.

Si realizzano progetti personalizzati condotti, in rapporto individuale, a partire dagli interessi e dal bisogno dell'utente.

Si realizzano specifici percorsi finalizzati alla formazione e all'orientamento professionale con accompagnamento in ambito lavorativo (tutoring).

I progetti sono pianificati dalla équipe del servizio anche in collaborazione con le Unità Riabilitative delle Aziende Ospedaliere e i Servizi territoriali di competenza.

Si prevede la condivisione del progetto, attraverso la formula contrattuale, da parte dell'utente, della famiglia e dei servizi territoriali.

I membri del nucleo familiare e/o i care giver dell'utenza sono considerati a tutti gli effetti attori del progetto e fruitori del servizio.

#### **Costi delle prestazioni**

L'accordo economico e la stesura del contratto sono realizzati tra l'ufficio della Direzione e l'Ente inviante.

#### **Fase preliminare:**

Osservazione valutazione si concorda in base alla richiesta iniziale.

#### **Fase intervento<sup>5</sup>:**

---

<sup>4</sup> Allo stato attuale il modulo SFA non ha utenza. Resta tuttavia un modulo che è possibile attivare in qualsiasi momento in base alle esigenze dell'utenza.

Il costo è definito in base alle ore di intervento educativo

Ogni progetto prevede:

1 ora di équipe mensile

supervisione neuropsicologica

educatore € 30,00/h + IVA

neuropsicologo, psicologo, psichiatra, fisioterapista € 75,00/h +IVA

Su progetti stabili con impegno fisso è possibile concordare rette mensili omnicomprensive.

**Per i criteri di contribuzione in caso di assenze e procedure per la limitazione del contagio in tema di covid-19 o altre pandemie valgono le medesime disposizioni previste per i CSE.**

**Vedi 4.6 e 6**

---

<sup>5</sup> *Le assenze, anche prolungate, si intendono a carico dell'Ente inviante; come da regolamento, art. 9.2.3 (vedi pg.7 della presente carta dei servizi); i costi subiscono l'adeguamento contrattuale e ISTAT.*

## **6. Procedure per la limitazione del contagio in tema di covid-19 o altre pandemie in stato di emergenza**

### **6.1 Operatori, utenti, familiari e caregiver**

È loro richiesto di attenersi alle disposizioni e alle procedure valide per i luoghi di lavoro, in particolare quelle che riguardano i comportamenti presso gli spazi del servizio (utilizzo dei DPI).

Sono consegnati a utenti, familiari e caregiver

- fascicolo informativo e disposizioni – procedure di sicurezza
- modello di autodichiarazione, costantemente adeguato alle disposizioni di legge, da rendere sottoscritti all'ingresso

È disponibile presso la sede il protocollo aziendale

All'ingresso può essere rilevata la temperatura ed effettuato triage, in base alle normative vigenti, per assicurare lo svolgimento delle attività il più possibile in sicurezza.

### **6.2 Lavoratori posizioni lavorative equiparate (tirocinanti, stagisti, Ipu ecc.) e volontari**

È fatto loro obbligo di attenersi a tutte le procedure stabilite dalla normativa vigente.

È disponibile presso la sede il protocollo aziendale

### **6.3 Visitatori (consulenti, manutentori, operatori servizi territoriali ecc.)**

È loro richiesto di attenersi alle disposizioni e alle procedure valide per i luoghi di lavoro, in particolare quelle che riguardano i comportamenti presso gli spazi del servizio (trriage e utilizzo dei DPI).

## 7. Indicatori di qualità

### 7.1 Qualità della organizzazione

<b>Criteri e procedure di accesso ai servizi</b>	<p>L'accoglimento della domanda avviene da parte del personale preposto (Assistente Sociale o Coordinatore) che fornisce informazioni sulle finalità del servizio e sui criteri di procedura adottati.</p> <p>La raccolta anamnestica è svolta dal coordinatore di settore o dall'assistente sociale tramite incontro con i servizi territoriali, utenti e famiglia.</p>
<b>Procedure dell'intervento educativo</b>	<p>FASI:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fase di osservazione valutazione in rapporto individuale della durata di due mesi e con monte ore variabile;</li><li>- Fase di implementazione e realizzazione del progetto educativo con verifiche in itinere.</li><li>- Valutazione finale del percorso educativo;</li><li>- Le diverse fasi sono formalizzate e comunicate per iscritto al committente e al diretto interessato.</li></ul>
<b>Progetti personalizzati Rapporti individuali</b>	<p>Tutti i progetti sono elaborati e predisposti a seguito di osservazioni e valutazioni congiunte con l'èquipe tenendo conto delle risorse interne e esterne al soggetto.</p> <p>Il rapporto individuale con l'educatore consente di accogliere adeguatamente le esigenze del singolo e del suo contesto per il raggiungimento degli obiettivi.</p>
<b>Riunioni di staff e programmazione individuale</b>	<p>Gli operatori dispongono di tempo (non meno di un'ora settimanale) per il confronto su interventi congiunti e per la stesura di osservazioni, programmazioni e verifiche.</p>

### 7.2 Qualità dei progetti

<b>Adozione di un piano educativo del servizio</b>	<p>Ogni singolo progetto della Cooperativa è descritto e documentato nel Bilancio Sociale</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- finalità, obiettivi, modalità e metodologie adottate.</li><li>- procedure di presa in carico</li><li>- organigramma</li><li>- nodi problematici e aspetti sperimentali.</li></ul>
<b>Stesura, implementazione e verifica di Progetti Educativi Individualizzati</b>	<p>Per ogni utente è predisposto un PEI che definisce finalità, obiettivi, modalità di realizzazione, criteri di verifica, tempi e costi. Le verifiche sono svolte in itinere e a conclusione del progetto e sono documentate da relazioni.</p>
<b>Ottimizzazione delle risorse territoriali</b>	<p>Si opera la ricerca, l'attivazione e la promozione di risorse territoriali dell'ambiente di appartenenza</p>

### 7.3 Qualità professionali

#### Educatori

<b>Titolo di studio</b>	Tutto il personale possiede titolo di studio congruo per svolgere la funzione assegnata.
<b>Esperienza pregressa</b>	È preferibile esperienza pregressa nell'ambito dei servizi educativi e sociali di almeno due anni.
<b>Formazione continua</b>	La formazione continua avviene attraverso: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riunioni di équipe che hanno lo scopo di verificare la prassi educativa adottata;</li> <li>- Équipe pluridisciplinari</li> <li>- Riunioni di staff o individuali con il supervisore educativo per la messa a punto e la verifica di strategie,</li> <li>- Proposte e strumenti educativi e didattici aggiornati e innovativi.</li> </ul>
<b>Periodi di tutoraggio</b>	Per i nuovi operatori del C.S.E. o del S.F.A. è previsto un mese di tutoraggio individuale da parte del coordinatore che può essere ampliato su richiesta dell'operatore

### Direttore

<b>Titolo di studio</b>	Diploma di Laurea in Servizio Sociale e Laurea in Scienze dell'Educazione.
<b>Esperienza pregressa</b>	Ventennale esperienza in ambito educativo e sociale.
<b>Formazione continua</b>	Partecipa a tutte le équipe del servizio e territoriali. Svolge incontri settimanali con i consulenti e il supervisore educativo.

### Coordinatori

<b>Titolo di studio</b>	Tutto il personale possiede titolo di studio congruo per svolgere la funzione assegnata (Laurea e diploma di laurea).
<b>Esperienza pregressa</b>	Si richiede esperienza pregressa nell'ambito dei servizi educativi e sociali di almeno due anni.
<b>Formazione continua</b>	Partecipa a tutte le équipe del servizio e territoriali. Svolge incontri settimanali con i consulenti e il supervisore educativo.

### Consulenti

<b>Titolo di studio</b>	Titolo congruo per lo svolgimento della funzione assegnata.
<b>Esperienza pregressa</b>	Esperienza nel settore e specifiche competenze nelle aree trattate (post-trauma, minori, disabili fisici e psichici).

## 7.4 Formazione e aggiornamento

<b>Formazione e aggiornamento</b>	<p>È garantita una formazione interna attraverso équipe pluridisciplinari di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verifica e messa a punto dei singoli piani educativi del servizio (PES) una volta all'anno.</li> <li>- Valutazione e implementazione dei singoli progetti educativi individualizzati (PEI), tre équipe in due mesi per la fase osservativa/valutativa, una al mese per progetto.</li> </ul> <p>Annualmente vengono organizzati corsi di formazione Interna, Convegni, Incontri a tema di approfondimento di tematiche educative e riabilitative.</p>
-----------------------------------	---



## **8. Misure a tutela dei cittadini utenti - gestione dei reclami**

*Tutte le aree operative della cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.*

*La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.*

*I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:*

- Lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Antonio Pozzi, 3 – 21052 Busto Arsizio (Va);*
- Segnalazione telefonica al numero 0331.650955 o via fax al numero 0331.677480*
- Segnalazione attraverso posta elettronica all'indirizzo e-mail [direzione@progetto98.it](mailto:direzione@progetto98.it)*
- Compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.*

*Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.*

*La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.*

*Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.*

*Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.*



## Modulo reclamo

Spett.le  
Progetto 98  
Cooperativa Sociale

Servizio \_\_\_\_\_

All'attenzione di: \_\_\_\_\_

Il reclamo è presentato da: \_\_\_\_\_

Motivo del reclamo:

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Luogo \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## 9. Questionario di soddisfazione utenza

Gentilissimo/a,

le chiediamo di rispondere al questionario che trova sul retro riguardante le prestazioni ed i servizi che lei/il suo familiare riceve presso il nostro CSE e il vostro grado di soddisfazione a riguardo.

Sulla base del vostro giudizio potremo migliorare la qualità dei Servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli utenti.

Per facilitare l'espressione delle sue valutazioni il questionario è anonimo.

La invitiamo, pertanto a rispondere a tutte le domande mettendo una crocetta sulla risposta che vuole/volete dare.

Qualora il giudizio sia negativo (scarso/no) o non esprimibile (non so) vi chiediamo di dare una sintetica motivazione utile a permetterci di comprendere meglio la vostra valutazione.

Per esempio

In fondo, può esporre le sue considerazioni sul Servizio.

Grazie.

La direzione

1 - In generale, come valuta il Servizio erogato nel corso dell'anno?

buono

sufficiente

scarso

non valutabile

*Perché (specificare)*

---

2 - Frequenta volentieri il servizio? Ritieni che il suo familiare frequenti volentieri il Servizio?

si

a volte

no

non valutabile

*Perché (specificare)*

---

3 - Come valuta l'accoglienza quotidiana al Servizio?

buono

sufficiente

scarso

non valutabile

*Perché (specificare)*

---

4 - Come valuta l'organizzazione e la cura degli ambienti?

buona

sufficiente

scarsa

non valutabile

*Perché:*

---

5 - Come valuta la pulizia e l'igiene degli ambienti?

buona

sufficiente

scarsa

non valutabile

*Perché:*

---

6 - In generale le attività educative risultano essere varie e stimolanti?

si  sufficienti  no  non valutabile

Perché:

---

7 - L'orario di apertura risulta essere rispondente ai vostri bisogni?

si  sufficiente  no  non valutabile

Perché:

---

8 - Il periodo di apertura annuale del Servizio risulta essere sufficientemente adeguato?

si  sufficiente  no  non valutabile

Perché:

---

9 - Come valuta la qualità e la varietà dei pasti?

buono  sufficiente  scarso  non valutabile

Perché:

---

10 - Come valuta il livello di comunicazione tra Servizio e famiglia?

buono  sufficiente  scarso  non valutabile

Perché:

---

11 - Come valuta la disponibilità e l'accoglienza degli operatori del Servizio?

buono  sufficiente  scarso  non valutabile

Perché:

---

12 - Come valuta la disponibilità e l'accoglienza del coordinatore del Servizio?

buono  sufficiente  scarso  non valutabile

Perché:

---

13 - Come valuta la disponibilità dei dirigenti della Cooperativa?

buono  sufficiente  scarso  non valutabile

Perché:

---

14 - Come valuta il servizio amministrativo

buono

sufficiente

scarso

non valutabile

*Perché:*

---

15 - Come valuta le occasioni di verifica offerte?

buono

sufficiente

scarso

non valutabile

*Perché:*

---

Indicate di seguito gli aspetti negativi del Servizio:

---

Suggerimenti per apportare miglioramenti al Servizio:

---

Grazie per la collaborazione.

Presidente del Consiglio di Amministrazione  
**NORMA MAZZETTO**

Vicepresidente  
**PAOLO COLOMBANI**

Consigliere  
**FABIO FORASACCO**

Coordinamento  
**NORMA MAZZETTO, PAOLO COLOMBANI  
SARA GORNATI, VALENTINA ZANETELLO**