



CENTRO SOCIO EDUCATIVO  
**CARTA DEI SERVIZI**

XXVI STESURA ANNO 2026

DGR 7/20763 DEL 16/02/2005



## Sommario

Sommario.....	3
Introduzione .....	4
1. Missione .....	5
2. Principi ispiratori e diritti.....	5
3 Servizi offerti .....	6
3.1 Centro Socio-Educativo .....	7
3.2 Funzionamento.....	8
3.3 Destinatari e offerta .....	8
3.4 Modalità di attivazione del Servizio .....	9
3.5 Costi delle prestazioni .....	9
3.6 Tabella rette 2026 .....	9
3.7 Criteri di contribuzione in caso di assenze (stralcio dal regolamento art. 9.2.3) .....	10
4. Modulo Formazione all'Autonomia (SFA) .....	11
5. Procedure per la limitazione del contagio in tema di pandemie in stato di emergenza ..	12
5.1 Operatori, utenti, familiari e caregiver .....	12
5.2 Lavoratori posizioni lavorative equiparate (tirocinanti, stagisti, LPU ecc.) e volontari ..	12
5.3 Visitatori (consulenti, manutentori, operatori servizi territoriali ecc.).....	12
6. Indicatori di qualità .....	13
6.1 Qualità della organizzazione .....	13
6.2 Qualità dei progetti .....	13
6.3 Qualità professionali .....	13
6.4 Formazione e aggiornamento .....	14
Misure a tutela dei cittadini utenti - gestione dei reclami.....	15
Questionario di soddisfazione utenza .....	17

## ***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 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**

## **1. Missione**

La Cooperativa realizza i propri interventi in coerenza con l'art.1, lett. a) della Legge 381/1991, promuovendo il benessere delle persone e la loro piena integrazione sociale attraverso servizi socio-sanitari ed educativi. La nostra azione si ispira ai principi di libertà, democrazia, giustizia, uguaglianza e dignità della persona, interpretati oggi in chiave contemporanea come diritti di cittadinanza, inclusione attiva e partecipazione alla vita della comunità.

Lavoriamo per contrastare ogni forma di isolamento ed emarginazione, sostenendo le persone nei loro percorsi di crescita, autodeterminazione e realizzazione personale. Operiamo per rimuovere gli ostacoli che impediscono il benessere individuale e sociale, facilitando l'accesso alle opportunità e alle reti presenti nei territori.

Crediamo in un'integrazione che non è solo assistenza, ma partecipazione: promuoviamo relazioni significative, corresponsabilità e collaborazione tra individui, famiglie, servizi e comunità locali, affinché ciascuno possa riconoscersi parte attiva.

Il nostro lavoro si fonda su uno sguardo globale alla persona e alle sue connessioni, con particolare attenzione ai processi di apprendimento, reinserimento, autonomia e prevenzione. Leggiamo i bisogni emergenti e le domande del territorio, per rispondere con soluzioni flessibili, riflessive e creative, orientate alla generazione di valore sociale. In questo percorso la Cooperativa contribuisce anche allo sviluppo locale, creando opportunità occupazionali e valorizzando competenze e talenti.

## **2. Principi ispiratori e diritti**

La Cooperativa fonda il proprio operato su una visione centrata sulla persona, riconosciuta nella sua unicità e complessità, in coerenza con i principi sanciti dalla Legge 328/2000 sul sistema integrato di interventi e servizi sociali e dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (ratificata in Italia con L. 18/2009), che affermano il diritto all'inclusione sociale, alla partecipazione e alla piena cittadinanza. Ogni intervento educativo, socio-sanitario e di inclusione viene orientato a rispondere in modo efficace ai bisogni reali, sostenendo processi di cambiamento e promuovendo percorsi personalizzati, nel rispetto della L. 381/1991 relativa alle cooperative sociali e delle normative regionali in materia di welfare e servizi alla persona. La presa in carico si sviluppa attraverso un approccio multidisciplinare che integra competenze diverse,

favorisce la continuità assistenziale e garantisce imparzialità, uguaglianza e parità di trattamento, in coerenza con i principi del Servizio Sanitario Nazionale (L. 833/1978) e delle Linee di indirizzo nazionali e regionali sui percorsi educativi e riabilitativi. Crediamo nella corresponsabilità tra servizi, famiglie, istituzioni e comunità locali, valorizzando il ruolo attivo di ciascun soggetto coinvolto e promuovendo meccanismi di partecipazione e coprogettazione, in linea con l'art. 55 del Codice del Terzo Settore (D.Lgs. 117/2017). Informazione chiara, partecipazione critica e alleanza educativa rappresentano elementi cardine del nostro metodo, insieme alla collaborazione con gli Enti Locali e gli organismi territoriali, per costruire risposte di welfare di comunità sostenibili e orientate all'impatto sociale. La Cooperativa tutela la riservatezza e la protezione

dei dati personali in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e alla normativa nazionale vigente, e promuove la formazione continua e l'aggiornamento degli operatori, affinché le competenze professionali si mantengano coerenti con l'evoluzione dei bisogni, delle evidenze e delle politiche sociali.

Ci impegniamo a coniugare efficacia ed efficienza, ottimizzando le risorse interne ed esterne e garantendo condizioni organizzative che supportino il benessere degli operatori, riconosciuto come prerequisito fondamentale per la qualità degli interventi erogati. In questo quadro, l'integrazione tra diritti, tutele e responsabilità condivise diventa la base di un sistema di servizi orientato non solo alla risposta al bisogno, ma anche alla generazione di valore sociale e di reali opportunità di inclusione.

### ***3 Servizi offerti***

### 3.1 Centro Socio-Educativo

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

#### **Centro Socio-Educativo (C.S.E) Busto**

**Via Antonio Pozzi, 3 – 21052 Busto Arsizio (Va)**

Coordinatrice  
Assistente Sociale  
Sara Gornati

#### **Team**

#### **Educatori**

Dr.ssa Francesca Paolini,  
E.P. Paola Segafredo, E.P. Martina Pellizzon

#### **Operatori Socio Sanitari**

Silvia Strada,  
Sonia Marivel Rivas Moreyra

#### **Ausiliaria**

Elisabetta Tosi

#### **Tecnici**

Dr. Simone Turati, neuropsicologo e psicoterapeuta  
Dr.ssa Beatrice Rotondaro, psicologa, neuropsicologa  
Dr.ssa Alessandra Zangara – psichiatra  
Dr.ssa Marina Franzetti – psicologa e psicoterapeuta  
Dr.ssa Roberta Carpio – psicologa, musicoterapista  
Prof. Paola Zarini – Maestra d'arte

#### **Centro Socio-Educativo (C.S.E) Cesare Carabelli**

**Piazza Scipione,3 – 21019 Somma Lombardo (Va)**

Coordinatrice  
Assistente Sociale  
Dr.ssa Valentina Zanetello

#### **Team**

#### **Educatori**

Dr. Marco Bonetti, E.P. Margherita Letizia, Chiara Scaccia,  
Emanuela Carbon

#### **Operatore Socio Sanitario**

Davide Aiello

#### **Assistente Socio-Assistenziale:**

Marta Rizzi

#### **Ausiliaria:**

Antonietta Dantone

#### **Tecnici**

Dr. Simone Turati, neuropsicologo e psicoterapeuta  
Dr.ssa Alessandra Zangara – psichiatra  
Dr.ssa Franca Pietragalla - pratica di movimento  
Prof. Francesca Rezzonico – arte terapeuta  
Vol. Mazzetto Giuditta – Maestra d'arte  
Dr.ssa Marina Franzetti – psicologa e psicoterapeuta  
Dr.ssa Roberta Carpio – psicologa, musicoterapista

#### **Riferimento amministrativo**

Rag. Elisabetta Brazzelli

## 3.2 Funzionamento

**Apertura:** anno solare, 47 settimane

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

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

**Giorni e Orari di apertura:** da lunedì a venerdì - con possibilità di aperture straordinarie al sabato (come da delibera XI/5320 del 4/10/2021 di Regione Lombardia) e 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

## 3.3 Destinatari e offerta

I progetti educativi individualizzati (PEI) sono rivolti prevalentemente ma non esclusivamente a giovani e adulti con disabilità acquisita con progetti proposti in base ai bisogni, alle esigenze e alla prognosi.

a) Giovani e adulti 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, comunicazione aumentativa, laboratori espressivi
- ergoterapiche: laboratorio di falegnameria, laboratorio di ciclofficina, di cuoio, di arte, di informatica, orto e serra
- formative: attività esterna in laboratorio produttivo e informatica

b) 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 rapporto personalizzato o in piccolo gruppo.

Le attività proposte sono

- Autonomia personale: cura di sé e dell'ambiente domestico,
- Autonomia sociale: muoversi e orientarsi nel territorio
- Stimolazione cognitiva: mantenere e potenziare funzioni cognitive come memoria, attenzione, linguaggio, problem solving e organizzazione
- Didattica funzionale: lettura, scrittura, calcolo, comprensione, gestione di compiti.
- Informatica: uso consapevole e funzionale delle tecnologie
- 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.

Si prevede la condivisione del PEI da parte dell'utente, del *caregiver*, dell'Amministratore di sostegno o tutore 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.

### 3.4 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 sociosanitaria e organizza le fasi di inserimento.

La definizione del progetto e l'assegnazione al modulo idoneo avvengono, generalmente, dopo un periodo di OSSERVAZIONE VALUTAZIONE della durata variabile, da concordare.

### 3.5 Costi delle prestazioni <sup>1</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 € 6,65 comprensivo di IVA al 5%

### 3.6 Tabella rette 2026

	gg anno 235			gg anno 188			gg anno 141			gg anno 94			gg anno 47		
	Cinque giorni TP			Quattro giorni PT			Tre giorni PT			Due giorni PT			Un giorno PT		
	€ Mensile	€ annui	€/gg	€ mensile	€ annui	€/gg	€ mensile	€ annui	€/gg	€ mensile	€ annui	€/gg	€ mensile	€ annui	€/gg
1:3	1.832,00	20.152,00	85,75	1.466,00	16.126,00	85,78	1.102,00	12.122,00	85,97	740,00	8.140,00	86,60	382,00	4.202,00	89,40
1:4	1.616,00	17.776,00	75,64	1.304,00	14.344,00	76,30	995,00	10.945,00	77,62	667,00	7.337,00	78,05	334,00	3.674,00	78,17
1:5	1.478,00	16.258,00	69,18	1.186,00	13.046,00	69,39	890,00	9.790,00	69,43	596,00	6.556,00	69,74	298,00	3.278,00	69,74
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>1</sup> I costi subiscono l'adeguamento contrattuale e ISTAT.

### **3.7 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.

## **4. Modulo Formazione all'Autonomia (SFA)**

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

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

**Responsabile**

**Dr. Paolo Colombani**

**Assistente Sociale: Sara Gornati/Valentina Zanetello**

**Tecnici:**

**Dr. Simone Turati – neuropsicologo, psicoterapeuta**

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 *caregiver* 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>2</sup>:**

Il costo è definito in base alle ore di intervento educativo

Ogni progetto prevede:

1 ora di équipe mensile

supervisione neuropsicologica

educatore € 31,00/h + IVA

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

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

#### **Nota:**

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

---

<sup>2</sup> Le assenze, anche prolungate, si intendono a carico dell'Ente inviante; come da regolamento, art. 9.2.3. I costi subiscono l'adeguamento contrattuale e ISTAT.

## **5. Procedure per la limitazione del contagio in tema di pandemie in stato di emergenza**

### **5.1 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.

### **5.2 Lavoratori posizioni lavorative equiparate (tirocinanti, stagisti, LPU 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

### **5.3 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).

## 6. Indicatori di qualità

### 6.1 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, utente 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'équipe 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>

### 6.2 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>

### 6.3 Qualità professionali

#### Educatori

<b>Titolo di studio</b>	<p>Tutto il personale possiede titolo di studio congruo per svolgere la funzione assegnata.</p>
<b>Esperienza pregressa</b>	<p>È preferibile esperienza pregressa nell'ambito dei servizi educativi e sociali di almeno due anni.</p>

<b>Formazione continua</b>	<p>La formazione continua avviene attraverso:</p> <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).

## **6.4 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>
-----------------------------------	---

## **7. 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*
- 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 \_\_\_\_\_



## 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? Ritiene 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

**SARA GORNATI**

**VALENTINA ZANETELLO**

**MARCO BONETTI**

**FRANCESCA PAOLINI**

**PAOLA SEGAFREDO**

**NORMA MAZZETTO**

**PAOLO COLOMBANI**