

CARTA DEI SERVIZI

Ambito territoriale N. 7 Oglio Ovest:
servizio di Assistenza per
l'Autonomia e la Comunicazione
personale degli studenti con
disabilità



SANA società cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI

Ambito territoriale N. 7 Oglio Ovest: servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione personale degli studenti con disabilità

Gentile famiglia,

questa Carta dei servizi è l'occasione di presentarci come realtà attiva sul territorio dell'Ambito, offrendo al contempo tutte le informazioni necessarie sul Servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione personale rivolto ad alunni e studenti con disabilità.

Si tratta di un servizio che vede un'integrazione di competenze tra il vostro Comune di residenza, che resta referente per la presa in carico, verifica e valutazione delle attività, e la Cooperativa sociale Sana, che metterà a disposizione il personale assistenziale (Assistenti ad Personam) in grado di intervenire in contesto scolastico, ma anche territoriale e domiciliare per raggiungere gli obiettivi condivisi.

Il nostro auspicio è che la lettura di questo documento Vi permetta di comprendere meglio l'opportunità rivolta al minore ed alla vostra famiglia, nonché di aiutarci ad individuare, anche con preziosi suggerimenti, modalità di erogazione del servizio maggiormente rispondenti alle vostre esigenze.

Buona lettura e buon Anno Scolastico,

Sana Società Cooperativa Sociale



PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI rappresenta l'impegno concreto da parte di SANA Cooperativa a rispettare, nei rapporti con gli utenti e con gli Enti preposti (servizio sociale comunale, scuole, ATS, specialisti), diritti, regole e standard di qualità.

Il presente documento intende quindi assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza piena informazione sulle possibilità offerte dalla Cooperativa rispetto alle prestazioni di assistenza educativa scolastica.

PRESENTAZIONE DI SANA COOPERATIVA SOCIALE

SANA è una Cooperativa sociale di tipo A nata a Milano nel 2014 con l'obiettivo di assistere bambini, anziani, diversamente abili, soggetti psichiatrici - ed in generale cittadini e cittadine in situazione di disagio, attraverso l'erogazione di servizi educativi, sociali, socio-assistenziali e sanitari.

Le strategie operative della nostra Cooperativa sono guidate da uno **spirito di mutualità**, interna ed esterna, e dal desiderio di intervenire nei servizi con **competenza, creatività e spinta all'innovazione**.

Ad ottobre 2016, grazie ad un affitto di ramo d'azienda, acquisisce personale, servizi e competenze della Cooperativa Comunità Il Nucleo, storica realtà del territorio afferente alla Provincia di Brescia.

Si propone quindi come **soggetto radicato nel territorio**, competente, attivo nei servizi educativi rivolti a minori, famiglie, persone con disabilità, persone in condizione di fragilità.

È presente con una **sede locale a Chiari** e uno staff di coordinamento specializzato nel lavoro con i minori.

Opera inoltre sul territorio lombardo e ligure nella gestione di strutture residenziali complesse rivolte a persone con disabilità o anziane, in condizione di non autosufficienza.

Le nostre sedi:



■
Milano
Via Vittor Pisani 14
Sede Legale

■
Chiari (BS)
Via San Sebastiano 2/C
Sede Operativa

POLITICHE PER LA QUALITÀ

Sana Cooperativa Sociale è in possesso di certificazione di qualità **UNI EN ISO 9001:2015** specificamente attinente alla **progettazione ed erogazione di servizi**:

- Socio sanitari, assistenziali, riabilitativi residenziali e domiciliari per persone anziane, disabili e in situazione di svantaggio sociale;
- Socio educativi, residenziali, diurni, domiciliari e territoriali per minori;
- Socio educativi di assistenza scolastica
- Educativi per la prima infanzia (0-3)
- Servizi di diagnostica e di supporto psicologico rivolti a minori e adulti.

PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

UGUAGLIANZA

Il servizio viene svolto nel rispetto assoluto del principio di uguaglianza di tutti i fruitori senza alcuna discriminazione in ossequio all'art. 3 della Costituzione Italiana ("Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali").

IMPARZIALITÀ

I comportamenti della Cooperativa nei confronti degli utenti saranno improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio sarà continua, regolare e senza interruzioni fatte salve le cause di forza maggiore (a titolo esemplificativo calamità naturali non prevedibili). In caso di assenza per qualunque causa dell'assistente, per malattia o qualunque altra causa, la Cooperativa provvederà alla pronta sostituzione dello stesso in modo che l'alunno non rimanga privo di assistenza.

PROFESSIONALITÀ

La Cooperativa erogherà il servizio tramite personale qualificato, affidabile e rispondente ai requisiti richiesti dal Distretto in merito ai titoli di studio e alle caratteristiche esperienziali.

PARTECIPAZIONE E RACCORDO CON ALTRI ENTI

Il servizio sarà erogato anche attraverso una considerazione attenta dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti in modo da migliorare la qualità dello stesso. Il servizio sarà erogato secondo il principio di stretta collaborazione e raccordo con la scuola e il suo personale docente e non docente. Il servizio sarà svolto, altresì, in raccordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente, eventuali professionisti indicati e incaricati dalla famiglia e dalla scuola e con le altre agenzie socio educative e sanitarie che hanno in carico l'alunno, al fine di rendere concreta una vera "alleanza educativa" finalizzata al solo ed unico bene dell'alunno e alla sua piena integrazione scolastica e sociale.

PRIVACY

Le informazioni personali degli utenti saranno trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (Regolamento Privacy 2018 UE 2016/679) e la

Cooperativa si impegna a mantenere il segreto d'ufficio in merito a fatti e circostanze di cui viene a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio verrà svolto in modo da garantire alti standard qualitativi attraverso un monitoraggio continuo da parte della Cooperativa a cura delle figure di coordinamento e direzione.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è erogato presso le **scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado** a favore degli alunni in situazione di disabilità certificata da appositi Enti ed Organismi, come previsto da normativa in vigore.

Il servizio risponde alla necessità di rendere concreto il "diritto allo studio" per gli alunni disabili e di sviluppare negli stessi le potenzialità socio relazionali, di comunicazione, di autonomia e quindi di piena integrazione in ambito scolastico.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ACCESSO AL SERVIZIO

Le modalità e le tempistiche di accesso al servizio, oltre che la valutazione del monte ore assegnato a ciascun utente, competono al Comune di residenza, nelle forme da esso regolamentate.

PRESA IN CARICO

In seguito alla segnalazione da parte del Comune, l'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato che affiancherà l'alunno con disabilità in ambito scolastico per assicurare il diritto allo studio, incentivare la maggior autonomia possibile e promuovere benessere e inclusione.

Nella scelta del personale la Cooperativa terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura di assistente che, per **preparazione, progressa esperienza, caratteristiche personali**, risponda al meglio alle caratteristiche dell'alunno con disabilità. In ogni caso, nella scelta dell'assistente, la **continuità educativa** sarà considerata fondamentale.

L'abbinamento con l'operatore è validato dai Servizi Sociali.

Tutto il personale fruirà di addestramento specifico e di un percorso di supervisione a carico della Cooperativa

PIANO INDIVIDUALE DI INTERVENTO

L'assistente predisponde, sotto la supervisione del Coordinatore della Cooperativa, un Piano Individuale rispondente ai bisogni specifici dell'alunno.

Il progetto educativo verrà continuamente **monitorato** nel corso dell'anno e **condiviso** con la famiglia, la scuola e i servizi. Il perseguimento degli obiettivi educativi è oggetto di valutazione in itinere e di un'attenta **verifica** finale.

Gli interventi programmati nell'ambito del Piano individuale definiscono le attività che l'operatore svolgere con lo studente in rapporto 1:1, all'interno di gruppi ad hoc finalizzati o all'interno del gruppo classe.

Gli orari di presenza dell'operatore a scuola sono definiti con i referenti scolastici.

MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito da un Coordinatore con pregressa esperienza nel settore, che si occupa di:

- 1) Programmazione delle attività degli assistenti, in funzione delle indicazioni del Comune (monte ore a disposizione) ed in accordo con gli Istituti Scolastici (predisposizione calendario settimanale di intervento);
- 2) Gestione delle risorse umane ovvero: organizzazione del piano formativo annuale, programmazione degli interventi di supervisione psicologica, gestione delle sostituzioni degli assistenti, valutazione delle competenze, ascolto e supporto degli operatori;
- 3) Gestione delle criticità e delle emergenze: il Coordinatore è il punto di contatto per operatori, Servizi Sociali, famiglie e scuole per la segnalazione e la gestione di tutte le criticità e le emergenze;
- 4) Connessioni all'interno della rete che costituisce la Comunità Educante e Curante sviluppata intorno agli alunni tramite la partecipazione a incontri;
- 5) Revisione, rendicontazione e controllo del servizio.

RACCORDO DEL SERVIZIO CON L'ENTE SCOLASTICO

L'attività della Cooperativa e dell'assistente sarà svolta in stretta collaborazione e raccordo con il Dirigente Scolastico e il personale docente e non docente della scuola.

Il progetto individuale di intervento messo a punto a favore dell'alunno disabile sarà pienamente coerente con il PEI cui l'assistente parteciperà in fase di predisposizione, attuazione e verifica.

In ambito scolastico, l'assistente sarà soggetto a tutti i regolamenti di Istituto definiti dal dirigente scolastico e/o dagli organi scolastici competenti.

L'assistente coordinerà il proprio lavoro con l'insegnante di sostegno al quale compete, insieme al resto del corpo docente, l'esclusiva responsabilità in ambito didattico. In tale ambito l'assistente sarà, dunque, esecutore delle scelte didattiche del corpo docente nel rispetto assoluto del proprio ruolo, diverso e subordinato in tale ambito al ruolo degli insegnanti.

L'assistente parteciperà agli incontri GLH/GLI e a qualsiasi altro incontro dovesse risultare importante la sua presenza per l'espletamento del servizio, ivi comprese riunioni di programmazione di classe secondo le indicazioni del Dirigente Scolastico.

L'orario di servizio è concordato con il Dirigente Scolastico nell'ambito del monte ore messo a disposizione del Comune.

L'operatore, su richiesta della scuola e con l'autorizzazione del Comune, potrà affiancare l'alunno disabile anche in gite o altri eventi scolastici particolari

RACCORDO DEL SERVIZIO CON IL COMUNE

La titolarità del servizio è di competenza del Comune, il quale ha pieni poteri di controllo sullo stesso.

Il raccordo con il Comune è garantito a livello formale, tramite l'invio della reportistica sulle attività erogate, e sostanziale, in merito all'efficacia e alla qualità dell'intervento con gli alunni.

PRESTAZIONI MINIME

Il personale assistente per l'autonomia e la comunicazione possiede competenze specifiche ed è in possesso di:

- Diploma superiore ad indirizzo sociale, psicopedagogico e educativo e almeno due anni di esperienza nel servizio;
- Laurea triennale o magistrale in Scienze dell'Educazione o altre discipline umanistiche quali Psicologia o Scienze della Formazione Primaria.

Le mansioni dell'assistente sono definite **nell'accordo-quadro di programma provinciale per l'integrazione scolastica degli alunni in situazione di handicap** relativo alla Provincia di Brescia.

L'operatore:

1. Nel limite delle proprie competenze e sotto la diretta responsabilità didattica dei docenti, collabora con gli insegnanti e il personale della scuola per l'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative;
2. Partecipa alle attività di programmazione e di verifica con gli insegnanti, con i referenti delle strutture sanitarie e con i servizi territoriali;
3. Partecipa alla stesura del piano educativo individualizzato, contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione delle potenzialità, degli obiettivi, delle strategie/metodologie, dei momenti di verifica;
4. Accompagna l'alunno nelle uscite didattiche e nei viaggi di istruzione dietro autorizzazione del Comune;
5. Affianca l'alunno durante il momento della mensa, se previsto dal PEI e in accordo con il Comune.

L'operatore inoltre:

1. Fornisce aiuto all'alunno disabile in classe, tramite un supporto pratico funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante con cui integrare le proprie azioni per la realizzazione del progetto educativo;
2. Assiste l'alunno durante i momenti di recupero funzionale, anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione;
3. Supporta e assiste nell'area dell'autonomia personale comprensiva di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;
4. Supporta l'alunno nella vita di relazione.

SERVIZI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI OFFERTI

La Cooperativa, nell'ambito dell'erogazione del servizio, offre la possibilità di accedere alle seguenti prestazioni aggiuntive inserite a titolo migliorativo all'interno del patto di accreditamento.

CI VEDIAMO SABATO!

SANA offre a costi contenuti un servizio aggiuntivo con personale qualificato in orario extrascolastico.

Un sabato al mese (da ottobre a maggio) gli educatori, con il supporto di personale volontario, accoglieranno per 3 ore fino a un massimo di 12 bambini, dai 3 ai 13

anni, facendo esperienza di nuove e diverse attività ricreative e laboratoriali. L'obiettivo è offrire agli utenti la possibilità di trascorrere il proprio tempo libero, divertendosi, stando insieme e imparando cose nuove, e ai genitori uno spazio di sollievo.

Il prezzo del servizio è fissato in 15 € a bambino. Si prevede una partecipazione gratuita ogni 5 bambini: i beneficiari saranno individuati dai Servizi Sociali comunali.

La richiesta di accesso al servizio avviene tramite e-mail al Coordinatore che verifica la disponibilità, organizza i gruppi e supervisiona le attività.

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

SANA offre le prestazioni del Centro FormaMentis a costi agevolati.

Gli utenti dei servizi possono accedere, ad un **prezzo calmierato**, alle prestazioni offerte da FormaMentis, centro della cooperativa SANA che si occupa di valutazione e trattamento DSA, consulenza psicologica, mediazione familiare.

Il Centro FormaMentis è composto da una équipe multiprofessionale, costituita da educatori, pedagogisti, psicologi, psicoterapeuti e da logopedisti, pensata per poter rispondere al meglio alle esigenze degli adulti e dei bambini.

Il Team di Forma Mentis offre:

- Consulenza psicologica individuale e di coppia;
- Percorsi di sostegno per bambini e adolescenti;
- Mediazione familiare;
- Valutazione e diagnosi dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento;
- Consulenza pedagogica;
- Trattamenti logopedici.

Per richiedere maggiori informazioni e prendere appuntamento, le famiglie possono contattare il Centro al 335 872 2481.

PRONTO, TI ASCOLTO

SANA offre un accesso gratuito per famiglia ad un servizio di consulenza telefonica.

Le famiglie possono accedere ad una consulenza telefonica specialistica in ambito logopedico o nutrizionale. Contattando un numero verde, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00, sarà possibile prenotare la propria consulenza telefonica scegliendo giorno e orario. Lo specialista telefonerà al numero fornito, offrendo il proprio parere in maniera rapida e professionale. Il servizio è utile per una prima analisi volta a inquadrare la situazione e orientare rispetto le possibili fasi successive.

COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

Ad avvio del servizio è garantita la presentazione dell'Assistente alla famiglia, con la quale si condivide altresì il Progetto di Intervento sull'alunno.

In questa occasione viene consegnato alle famiglie il "**Vademecum del servizio**" contenente le indicazioni pratiche per la gestione di:

- Assenze del minore

La famiglia dovrà comunicare tempestivamente alla segreteria della scuola l'assenza dell'alunno e per conoscenza al Coordinatore, tramite posta elettronica.

Tale comunicazione dovrà avvenire nei giorni precedenti all'assenza, o entro le 7.30 del giorno stesso in caso di emergenze/imprevisti.

- Richiesta colloquio.

Tutti i famigliari, oltre agli strumenti descritti nel paragrafo "Tutela degli utenti", possono richiedere al Coordinatore, durante tutto l'anno scolastico, un incontro di confronto sul servizio. Il colloquio va richiesto al Coordinatore e non direttamente all'operatore. Il Coordinatore avvisa i Servizi Sociali titolari del servizio e provvede a fissare, entro i 10 giorni successivi, la data per l'incontro.

- Comunicazioni ordinarie

Ciascun alunno viene dotato di un "**Quaderno Utente**" per le comunicazioni giornaliere di servizio tra famiglie e operatori, permettendo lo scambio di informazioni in modo pratico e rapido

TUTELA DEGLI UTENTI

SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati - attraverso la compilazione del modulo allegato e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:

- All'indirizzo di posta: Cooperativa Sana, Via San Sebastiano 2/A, 25032 Chiari
- Alla e-mail della Cooperativa (segreteriaabrescia@sanacoop.it) specificando nell'oggetto "**Reclamo AdP Distretto 7**".

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il Coordinatore compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto. Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro trenta giorni dalla segnalazione / presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

A fine anno scolastico chiediamo alle famiglie di compilare un breve questionario di customer satisfaction per verificare il gradimento del servizio in funzione degli aspetti salienti.

INDIRIZZI, CONTATTI E ORARI

Cooperativa Sociale Sana



Sito: www.sanacoop.it



Indirizzo: Via San Sebastiano 2/c, 25032 – Chiari (BS)



Telefono: 030 700 2115



Mail: segreteriaabrescia@sanacoop.it



Orari: Lu – Ve 08.30-12.30 / 14.00-17.00
(si riceve dietro appuntamento)

Coordinamento: Dott.ssa A. Giacomassi



Telefono: 335 6948523



Mail: annagiacomassi@sanacoop.it



Orari: Lu – Ve 08.30 / 18.00

Responsabile servizi educativi: Dott.ssa M. Metelli



Mail: michelametelli@sanacoop.it

ALLEGATI

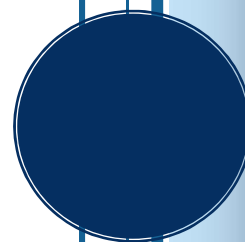
- Piano di intervento individualizzato e relativo programma di intervento
- Schema comunicazione avvio o variazione piano di intervento
- Modulo non conformità e reclami
- Questionario di gradimento del servizio

ALLEGATI

Servizio di Assistenza per
l'Autonomia e la Comunicazione
personale degli studenti con
disabilità



SANA Cooperativa Sociale



1.b Definizione obiettivi

	OBIETTIVI	ABT	ALT	VALUTAZIONE		
				A	B	C
A AUTONOMIE DI BASE E PERSONALI	A1					
	A2					
	A3					
B CAPACITA' COGNITIVE E ABILITA' SCOLASTICHE	B1					
	B2					
	B3					
C CAPACITA' RELAZIONALI E DI SOCIALIZZAZIONE	C1					
	C2					
	C3					
D CONTROLLO DEL COMPORAMENTO E CONTENIMENTO	D1					
	D2					
	D3					

Legenda:

ABT = a breve termine (I quadrimestre) | ALT = a lungo termine (II quadrimestre)
 A = obiettivo raggiunto | B = obiettivo parzialmente raggiunto | C = obiettivo non raggiunto

1.c Metodologia di intervento

OBIETTIVO	ATTIVITÀ	STRUMENTI	SPAZIO*/TEMPO**

Spazio* = definire se l'intervento va svolto in classe o in altro luogo

Tempo** = definire l'orario di realizzazione dell'intervento

Da aggiornare ogni qualvolta, a seguito di verifica, venga modificato il progetto individualizzato

Data di compilazione

Firma _____

1.d Verifiche

DATA	OSSERVAZIONE
OBIETTIVO	
	<input type="checkbox"/> obiettivo raggiunto <input type="checkbox"/> obiettivo parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> obiettivo non raggiunto
Firma	

DATA	OSSERVAZIONE
OBIETTIVO	
	<input type="checkbox"/> obiettivo raggiunto <input type="checkbox"/> obiettivo parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> obiettivo non raggiunto
Firma	

DATA	OSSERVAZIONE
OBIETTIVO	
	<input type="checkbox"/> obiettivo raggiunto <input type="checkbox"/> obiettivo parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> obiettivo non raggiunto
Firma	

DATA	OSSERVAZIONE
OBIETTIVO	
	<input type="checkbox"/> obiettivo raggiunto <input type="checkbox"/> obiettivo parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> obiettivo non raggiunto
Firma	

2. PROGRAMMA DI INTERVENTO

Nome e Cognome OPERATORE													
Cell.			Comune di Residenza										
ALUNNO/SERVIZIO										ETA'		ORE SETT.	
SCUOLA										CLASSE			
INDIRIZZO										TEL.		FAX	
	LUN	Attività	MAR	Attività	MER	Attività	GIO	Attività	VEN	Attività	SAB	Attività	
DALLE													
ALLE													
totale ore	00:00		00:00		00:00		00:00		00:00		00:00		
DALLE													
ALLE													
totale ore	00:00		00:00		00:00		00:00		00:00		00:00		
DALLE													
ALLE													
totale ore	00:00		00:00		00:00		00:00		00:00		00:00		
DALLE													
ALLE													
totale ore	00:00		00:00		00:00		00:00		00:00		00:00		
DALLE													
ALLE													
totale ore	00:00		00:00		00:00		00:00		00:00		00:00		
DALLE													
ALLE													
totale ore	00:00		00:00		00:00		00:00		00:00		00:00		

SCHEMA COMUNICAZIONE AVVIO O VARIAZIONE PIANO DI INTERVENTO

Spett.le Committente

Via _____ n. ____

OGGETTO: **Servizio di**

Comunicazione avvio intervento/variazione monte ore settimanale.

a) AVVIO

Con la presente si comunica di aver attivato il seguente servizio, come da accordi:

NOME E COGNOME UTENTE	NOME E COGNOME OPERATORE	MONTE ORE SETTIMANALE	
		DURATA DELL' ASSEGNAZIONE	ORE SETTIMANALI ASSEGNATE
		DAL _____ AL _____	Tot. _____
ORGANIZZAZIONE DELLE PRESENZE CONCORDATA CON LA SCUOLA	GIORNO	DALLE	ALLE
	Lunedì		
	Martedì		
	Mercoledì		
	Giovedì		
	Venerdì		

b) VARIAZIONE

Con la presente si comunica di aver apportato, come da accordi, le seguenti variazioni al monte ore settimanale relativo agli utenti:

NOME E COGNOME UTENTE	NOME E COGNOME OPERATORE	MONTE ORE SETTIMANALE		
		MONTE ORE PRECEDENTE	MONTE ORE DA VARIAZIONE	DURATA DELLA VARIAZIONE
				DAL _____ AL _____
ORGANIZZAZIONE DELLE PRESENZE CONCORDATA CON LA SCUOLA	GIORNO	DALLE	ALLE	
	Lunedì			
	Martedì			
	Mercoledì			
	Giovedì			
	Venerdì			

Distinti saluti,

Data / Firma del Coordinatore



NON CONFORMITÀ E RECLAMI

NOME E COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITI	

RELAZIONE CON L'UTENTE	<input type="checkbox"/> Utente <input type="checkbox"/> Familiare <input type="checkbox"/> Volontario <input type="checkbox"/> Operatore del servizio <input type="checkbox"/> Insegnante <input type="checkbox"/> Altro
NOME DELL'UTENTE	

SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO / NON CONFORMITA' / RECLAMO	Descrizione
--	-------------

SUGGERIMENTO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	Descrizione
---	-------------

Altro

.....
.....

Data / Firma



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Gentile Famiglia,

Con l'obiettivo di migliorare la qualità del suo servizio, abbiamo deciso di utilizzare il presente questionario per raccogliere informazioni utili a valutare il livello di soddisfazione delle famiglie dei minori seguiti.

La ringraziamo fin d'ora per la cura con cui compilerà il questionario; basterà mettere una crocetta sugli spazi appositi e riportare per esteso le considerazioni che ritiene rilevanti.

Sana Società Cooperativa Sociale



Il questionario è anonimo e i dati saranno utilizzati in forma aggregata

Scuola frequentata: _____

Classe: _____ Età _____ anni

1. Nel **complesso**, quanto si ritiene soddisfatto del servizio offerto?

Per nulla soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

2. In riferimento al servizio offerto, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione per ciascuna delle **caratteristiche** di seguito elencate.

2.a. Cortesia dell'operatore

Per nulla soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

2.b. Professionalità dell'operatore, ovvero capacità di fare il proprio lavoro

Per nulla soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

2.c. Rapporto con il minore

Per nulla soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

2.d. Attività svolte

Per nulla soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

2.e. Adeguatezza nella sostituzione del personale

Per nulla soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

2.f. Comunicazione genitori/operatore

Per nulla soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

3. Osservazioni

Grazie per la collaborazione.