



CURAERIABILITAZIONE
società cooperativa sociale onlus

C.S.E.

Centro Socio Educativo

“Ludovico Necchi”

CARTA DEI SERVIZI

Versione aggiornata al gennaio 2020

Via Monasterolo, 3 – 20010 Vanzago (MI)
Tel. 02.9354.3241 Fax 02.9342.751 info@curaeriabilitazione.org www.curaeriabilitazione.org

“Per quanto riguarda il servizio che le persone svolgono per i sofferenti, occorre innanzitutto la competenza professionale: i soccorritori devono essere formati in modo da saper fare la cosa giusta nel modo giusto, assumendo poi l’impegno del proseguimento della cura.

La competenza professionale è una prima fondamentale necessità, ma da sola non basta. Si tratta, infatti, di esseri umani, e gli esseri umani necessitano sempre di qualcosa in più di una cura solo tecnicamente corretta. Hanno bisogno di umanità. Hanno bisogno dell’attenzione del cuore.”

Tratto dalla Lettera Enciclica di Benedetto XVI “Deus Caritas Est” 2006

Indice

1. FINALITÀ DEL C.S.E.
2. STRUTTURA
3. ORGANIZZAZIONE
 - 3.1. TEMPI DI APERTURA E GIORNATA-TIPO
 - 3.2. MODALITÀ DI INTERVENTO
 - 3.3. COORDINAMENTO DEL CENTRO
 - 3.4. VISITE GUIDATE – MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA
 - 3.5. MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI
 - 3.6. OSSERVAZIONE PER LA PRESA IN CARICO
 - 3.7. RICHIESTA D'INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA
 - 3.8. DIMISSIONE DEGLI OSPITI
 - 3.9. VERIFICHE
4. RETTA GIORNALIERA
5. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI
6. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE
7. RECLAMI E SUGGERIMENTI

1. FINALITÀ DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Il Centro Socio Educativo (di seguito CSE) è una struttura diurna che accoglie persone con disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. È un servizio regolamentato dalla D.G.R. n.7/20763 del 16 febbraio 2005.

È un servizio sociale con una proposta educativa che mira:

- alla socializzazione
- allo sviluppo
- al mantenimento delle autonomie, delle competenze lavorative e delle conoscenze culturali.

Il personale opera con una metodologia fondata sul riconoscimento del valore della persona e della sua esigenza di realizzazione:

La cura che offriamo si fonda sulla concezione che riserviamo alla persona: attraverso la relazione educativa tentiamo di far affiorare il soggetto con le sue competenze e con il suo desiderio di realizzazione umana, che nessun grado di compromissione può annullare, come ci educa l'antropologia cristiana cattolica.

Questo sguardo esige una conoscenza complessa della persona in cura su due piani: il riconoscimento costante e appassionato dell'umanità, unicità e irripetibilità dell'altro; e la natura del deficit e della compromissione, attraverso la peculiare attenzione agli aspetti valutativi tecnici-strumentali, al fine di avviare un processo educativo efficace. L'accento posto su ciò che ci accomuna come uomini desideranti ci permette di riscoprire il valore autentico della persona con le sue disabilità, promuovendo la sua speciale singolarità e diversità

(Tratto dalla Vision di Cura e Riabilitazione)

Il **metodo di lavoro** ha come presupposto che l'intervento educativo rappresenti la possibilità di un accompagnamento reciproco tra entrambi i soggetti coinvolti: educatore ed ospite.

Infatti si ritiene che nella relazione l'educatore e l'ospite siano ugualmente protagonisti: l'educatore, grazie alle sue competenze ha il compito di favorire l'emergere della libertà dell'ospite e delle sue domande; quest'ultimo sollecita l'educatore a riscoprire la trama esistenziale umana comune.

Il centro della progettualità e intervento educativo è quindi l'**operatore** che come tale è portatore di una professionalità e di una competenza, ma prima di tutto è una persona con la propria **storia**, il proprio carattere, personalità e modalità di rapporto.

Questo aspetto è di fondamentale importanza perché non è possibile scindere ciò che l'operatore propone, il rapporto educativo, l'attività o laboratorio, dalla persona dell'educatore che lo conduce, non è indifferente chi guida l'attività.

La stessa cosa vale per **gli ospiti**: operatore e ospite danno origine ad una relazione che nasce prima di tutto come **incontro tra 2 persone, tra 2 storie** ed è quindi necessariamente **dinamica**, bisogna tenere sempre presente che la relazione cambia, non è data una volta per sempre.

Il Centro, come la Cooperativa in generale, sostiene i contenuti della Convenzione ONU e si attiene ad un **Codice Etico** ad essa ispirato.

L'obiettivo del percorso e del rapporto educativo è quello di condurre ad un miglioramento, secondo un percorso che consolidi le autonomie, sviluppi le competenze sociali e consenta, gradualmente, la conoscenza del territorio e l'inclusione.

A tale fine gli operatori del Centro lavorano per:

- offrire supporto e orientamento alle famiglie delle persone accolte;

- valutare i bisogni, le abilità, le potenzialità e le inclinazioni degli ospiti;
 - redigere, attuare e verificare progetti individualizzati di intervento, con risorse proprie o in rete con altri soggetti, pubblici e privati, del territorio.
- Le attività che si svolgono hanno sempre una progettualità strutturata.

2. STRUTTURA

L'architettura interna è stata progettata pensando a un luogo di accoglienza prossimo alla normalità, eliminando ove possibile ogni connotazione istituzionalizzante (fatte salve le disposizioni di legge sui corrimani, la segnaletica, l'attrezzatura per l'igiene,...). L'allestimento dei locali stessi come stanze accoglienti e funzionali ha lo scopo di favorire l'immagine di un luogo dove si promuove soprattutto lo sviluppo delle relazioni, piuttosto che lo svolgimento di attività o di interventi di custodia. **La persona, infatti, e non l'attività, è al centro della proposta educativa.**

Il Centro ha un'ampiezza di 450 mq e non presenta barriere architettoniche. E' disposto su tre livelli:

- un piano terra/rialzato, dove si trovano una sala polifunzionale, tre uffici e un bagno operatori.
- un piano seminterrato, dove è presente un salone-laboratorio, un laboratorio cucina e porzionatura, bagni per gli ospiti e spogliatoio per operatori.
- un piano interrato, dove sono presenti un laboratorio, una sala polifunzionale, uno spazio espositivo e un bagno dedicato agli ospiti.

L'attività si svolge parte all'esterno del Centro, e parte all'interno, in un'ottica che eviti l'istituzionalizzazione e favorisca piuttosto la sollecitazione dell'interesse degli ospiti attraverso esperienze di lavoro (*ad esempio laboratorio di cucina e di confezionamento manufatti, laboratori artistici, come quello orientato alla lavorazione della creta, esperienze di lavoro all'esterno nella cura del verde*), e ricreative (*visite culturali,*) stimolanti.

L'obiettivo primario di ogni azione svolta dal Centro è **la promozione del pieno sviluppo della persona.**

3. ORGANIZZAZIONE

3.1 TEMPI DI APERTURA E GIORNATA-TIPO

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00, per 235 giorni e almeno 47 settimane all'anno.

I sabati e le domeniche e a cavallo delle festività il Centro è chiuso, secondo un calendario stabilito annualmente, allegato alla presente.

La frequenza degli ospiti può essere a tempo pieno o personalizzata con un orario ridotto (part-time), concordato con l'ospite stesso e la sua famiglia, nonché con gli enti invianti. L'orario ridotto non preclude la partecipazione al pranzo.

Giornata tipo:

9.00 – 9.30	Accoglienza (gli ospiti preparano il caffè come momento di preparazione alla giornata)
9.30 – 12.30	Proposte Educative
12.30– 13.30	Pranzo
13.30 – 15.45	Proposte Educative
15.45 - 16-00	Conclusione giornata

3.2 MODALITÀ DI INTERVENTO

Il CSE opera attraverso interventi diurni, di durata e intensità calibrate sulle esigenze degli ospiti.

I contenuti dell'intervento sono organizzati in un calendario settimanale che indica il tipo di proposta da svolgere e il personale impegnato nella stessa. Un'attenzione particolare viene rivolta alla composizione dei gruppi di lavoro, predisposti in modo tale da rendere il più agevole possibile le attività quotidiane di ogni singolo ospite e la fruizione dei momenti di aggregazione.

Il calendario è predisposto sulla base del PEI (Progetto Educativo Individualizzato) di ogni ospite, nel quale, in un'ottica di realismo e concretezza educativa, vengono individuati l'obiettivo generale dell'intervento annuale e i micro-obiettivi nei quali esso si articola, che l'équipe ha cura di identificare nella loro raggiungibilità da parte di ciascun ospite.

E' importante sottolineare che il calendario è flessibile, sia per favorire il massimo sviluppo dell'iniziativa degli ospiti, in una prospettiva di promozione delle facoltà di autodecisionalità e autodeterminazione, sia per predisporre di volta in volta attività specifiche nelle quali mettere al centro eventuali esigenze o domande poste dagli ospiti.

Con tali premesse, si elencano alcune PROPOSTE EDUCATIVE e prestazioni che il Centro offre:

- colloqui individuali di approfondimento e orientamento
- attività di sviluppo delle autonomie secondarie (conoscenza del territorio, dai negozi ai luoghi di aggregazione sociale);
- attività di sviluppo delle autonomie abitative (laboratorio corso cucina, laboratorio lavo e stiro);
- attività culturali (scuola);
- attività artistico-espressive (laboratorio di creta, laboratorio creativo, laboratorio teatrale);
- attività socio-integrative (gite e pranzi in luoghi pubblici);
- attività pre-lavorative (cura del verde, distribuzione pasti, lavoro al campo);
- ...ed ogni altra iniziativa originata dagli interessi e dalle potenzialità degli ospiti presenti.

DISTRIBUZIONE PASTI: Nasce come attività sperimentale volta a sviluppare le abilità lavorative e le autonomie quotidiane. Si tratta di un lavoro «vero» e utile alla vita del centro. L'obiettivo a lungo termine è la gestione di un servizio aperto all'esterno (mensa aperta al pubblico, distribuzione pasti agli anziani), come iniziativa di integrazione sociale.

Gli ospiti gestiscono gli spazi della cucina e del salone mensa; ricevono i pasti e ne garantiscono la distribuzione secondo le norme igieniche prescritte per legge (che conoscono grazie al corso di formazione ricevuto). Servono i pasti direttamente ai commensali. L'educatore è implicato nel lavoro, fino a ripensare la sua identità professionale.

DISTRIBUZIONE PASTI: tramite quest'attività si propone agli ospiti, oltre al servizio in sala, di essere protagonisti nella preparazione delle pietanze che verranno servite a pranzo. L'obiettivo di questa proposta è imparare a lavorare in gruppo, creando una squadra in cui il lavoro di ogni singolo è importante per il risultato finale.

CURA DEL VERDE: avviene in due ambiti, la zona verde della struttura di via Necchi, interamente curata da una squadra di ospiti seguiti da un educatore; il parco della Fondazione Ferrario dove un gruppo si reca settimanalmente.

Il giardino viene curato in ogni sua parte: taglio e compostaggio dell'erba, sistemazione siepi, sistemazione generale del parco compreso raccolta del fogliame. L'obiettivo di questa proposta è imparare l'organizzazione e lo svolgimento del lavoro all'aperto con l'utilizzo di attrezzi da giardinaggio e loro manutenzione. Fra gli obiettivi fondamentale è il lavoro di gruppo.

LAVORO AL CAMPO: gli ospiti si recano giornalmente a turni presso L'Associazione «Compagnia In-attesa» che, con la collaborazione di volontari organizza attività come: produzione di marmellate, dolci, liquori e altri prodotti artigianali; attività agricole in serra e in campo. L'educatore ha la funzione di tutor.

LABORATORIO DI CRETA: questo laboratorio si svolge una volta a settimana e prende forma dall'idea congiunta degli educatori di diversi servizi. Partendo dagli insegnamenti di base della lavorazione della creta, si arriva allo sviluppo di creazioni di vario tipo. Gli obiettivi si traducono in ideazione e creazione dei manufatti seguendo un metodo di lavoro organizzato e impostato lasciando allo stesso modo la libertà di poter esprimere la propria creatività.

PASTICCERIA: il laboratorio di pasticceria, attraverso un viaggio ideale tra le ricette tipiche dell'Europa e del mondo, realizza ottimi dolci da condividere insieme a tutti gli ospiti del Centro al termine del pranzo.

TEEN STAR: Teen Star è un programma di educazione affettiva e sessuale nato in Cile e rivolto a ragazzi della scuola secondaria. Il metodo educativo si basa su uno sguardo integrale alla persona. Quella che si sta svolgendo a Vanzago è la prima applicazione sperimentale dell'approccio Teen Star con persone con disabilità intellettive.

LAVANDERIA: finalizzato allo sviluppo di competenze domestiche funzionali all'autonomia abitativa.

LABORATORIO TEATRO: laboratorio tenuto da regista professionista, integrato con altre cooperative, a cui prendono parte al tempo stesso utenti ed operatori. Al termine del lungo lavoro di preparazione (in genere 2 anni) la compagnia mette in scena l'opera nei principali teatri del territorio.

ATTIVITA' MOTORIO-SENSORIALE: questa attività utilizza la musica ed i gesti per finalità motorie, emotivo-relazionali e cognitive. Favorisce la conoscenza di sé e degli altri coinvolti personalmente e globalmente nel movimento.

PROGETTO SCUOLA: l'attività si propone il mantenimento ed incremento delle conoscenze culturali, attraverso lo studio, guidato da un docente esterno, della storia, della geografia, della matematica e delle scienze, con l'attenzione a creare i nessi con l'esperienza concreta degli ospiti. Il docente è supportato dagli educatori nella mediazione col gruppo.

LETTURA: attraverso l'accostamento ad argomenti di attualità e cultura generale vengono mantenute in esercizio le competenze cognitive presenti.

ALTA FINANZA: Laboratorio di conoscenza del denaro. L'attività prevede una fase propedeutica di lavoro sul riconoscimento dei diversi tagli di banconote e monete, ed una fase successiva, che punta ad una consapevolezza del valore del denaro ed all'acquisto consapevole.

LABORATORIO DI LETTURA DELLE EMOZIONI: crea esperienze di apprendimento attraverso cui acquisire consapevolezza dei propri stati emotivi, al fine di orientarsi più adeguatamente nell'agire e nelle relazioni.

La proposta educativa del CSE è dinamica e in continua sperimentazione in un'ottica di costante osservazione della situazione globale degli ospiti del centro, al fine di offrire un servizio il più adeguato possibile alle loro esigenze.

Figure professionali:

ad oggi all'interno del CSE operano:

- 1 coordinatore
- 7 educatori che ruotano durante le varie giornate con formazione idonea agli standard
- 1 consulente Psicologa
- 2 consulenti Neuropsichiatre infantili

Ospiti:

i posti sono 25.

3.3 COORDINAMENTO DEL CENTRO

Il Coordinatore del Centro ha compiti di programmazione e di monitoraggio generale (coerenza tra il PEI e la realizzazione degli interventi). Rappresenta inoltre il Centro nei rapporti con i servizi esterni, pubblici e privati e con i familiari degli ospiti, insieme all'equipe educativa e funge da raccordo con la direzione della Cooperativa.

3.4 MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA - VISITE GUIDATE

La richiesta di accesso o visita della struttura da parte di esterni, potenziali utenti e loro familiari, va inoltrata telefonicamente, chiedendo un appuntamento con il Coordinatore del Centro.

3.5 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il personale del Centro è dotato di tesserino di riconoscimento che riporta nome, cognome e qualifica leggibili.

3.6 OSSERVAZIONE E PRESA IN CARICO

Per la presa in carico è necessario che sussistano i requisiti minimi di ammissione: coerenza delle problematiche dell'ospite con le finalità del Centro; disponibilità all'intervento da parte dei familiari/tutori e dell'ospite.

La presa in carico è inoltre subordinata ad una prima osservazione dell'ospite.

La richiesta di osservazione deve essere inoltrata al coordinamento, che provvede a fissare un appuntamento con la persona disabile e i familiari/tutori per valutarla.

Il periodo di osservazione ha una durata variabile (a partire da tre giorni) e avviene da parte degli operatori del servizio.

Una volta terminata l'osservazione si relazionano i risultati all'equipe educativa, ne viene valutato l'esito positivo o negativo e le modalità dell'eventuale presa in carico.

Qualora vi siano le condizioni per l'inserimento, i familiari/ospiti dovranno rivolgersi ai Servizi Sociali dei Comuni di residenza per inoltrare la domanda di inserimento.

3.7 RICHIESTA D'INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA

Il primo passo della domanda di inserimento è la richiesta di inserimento nella **lista d'attesa**: al termine della prima osservazione, con esito positivo, il richiedente deve sottoscrivere una richiesta di inserimento nel servizio, a cui allegare l'eventuale impegno di spesa del proprio Comune e, in caso di minore età del familiare, la relazione del servizio di neuropsichiatria di riferimento.

Questa procedura dà avvio all'inserimento nella lista d'attesa, cui può far seguito l'inserimento vero e proprio nel servizio, in base alla disponibilità di posti.

L'inserimento avviene gradualmente fino a giungere a regime entro 1 mese.

In questo periodo iniziale viene richiesta ai familiari/tutori di:

- sottoscrivere per presa visione la presente Carta dei Servizi;
- compilare le autorizzazioni necessarie (autorizzazione per le uscite; autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili; eventuale autorizzazione alla somministrazione dei farmaci);
- fornire la documentazione: certificato di invalidità; certificato di handicap grave (eventuale); relazioni di enti invianti (eventuali); prescrizione medica della terapia farmacologica o dietetica (eventuale); modulo informazioni sanitarie compilato dal medico curante;
- sostenere un colloquio di approfondimento anamnestico.

Viene poi redatta la cartella personale a cura degli educatori di riferimento. Successivamente la persona con disabilità viene inserita e affidata al tutor di riferimento con i quali svolgerà momenti di colloquio o attività individuale, modulando l'inserimento graduale nelle proposte ordinarie del Centro. IL PEI viene riesaminato semestralmente e riproposto annualmente ai familiari/tutori e agli enti invianti.

3.8 DIMISSIONE DEGLI OSPITI

3.8.1 Da parte del CSE

Le dimissioni dell'ospite, motivate dalle condizioni indicate nel Contratto d'ingresso, vengono comunicate:

- alla famiglia con un anticipo di almeno dieci giorni.
- all'ATS di riferimento e ai Servizi Sociali del Comune di residenza, rilasciando (se richiesta) una relazione dell'intervento svolto.

3.8.2 Da parte dell'ospite/famiglia

La richiesta di dimissione dovrà essere comunicata al CSE per iscritto almeno dieci giorni prima.

In caso di invio ad altri servizi, si fa presente l'utilità di uno scambio di informazioni tra questi e il personale del Centro, sia per ottimizzare il passaggio, sia per un'attività di follow-up sulla situazione.

3.9 VERIFICHE

La verifica dei risultati dell'intervento è svolta in riunione di équipe con tutte le figure professionali del Centro. Oltre a verifiche e aggiornamenti periodici dipendenti dalla situazione specifica, per ogni caso è garantita una verifica globale dell'intervento con cadenza minima annua, cui segue un colloquio con i familiari/tutori.

4. RETTA GIORNALIERA

Per quanto riguarda il costo dei servizi, si fa riferimento alle convenzioni stipulate con i Comuni e ai regolamenti di accesso in essere.

La retta è corrisposta dagli Enti Locali e dalle famiglie.

Nella retta sono comprese le prestazioni previste dal PEI, con le seguenti esclusioni: le consumazioni e le quote d'ingresso in locali pubblici; spese straordinarie per trasporti o gite; sollievi; soggiorni estivi; contributi parziali per attività extra-centro (piscina, palestra,...); iscrizioni simboliche ad iniziative corsuali.

I pasti sono inclusi nella retta.

Di seguito vengono riportate alcune distinzioni negli importi in funzione del territorio di residenza.

4.1 PER I COMUNI DEL RHODENSE

Retta giornaliera:

- Full Time euro 41.23 + IVA 5%
- Part Time 23,94 + IVA 5%

1. Quota a Carico della famiglia che non presenta ISEE

- Full Time euro 6.00 + IVA 5%
- Part Time euro 3.00 + IVA 5%

Calcolati sui 235 giorni di apertura annua del servizio.

2. Quota a carico della famiglia che presenta ISEE

- Quota a carico dell'utente – frequenza tempo pieno = $(\text{ISEE} * 0,0001) + 6$ euro
- Quota a carico dell'utente - frequenza part time = $(\text{ISEE} * 0,0001) + 4$ euro

Calcolati sulla base delle effettive presenze al Centro.

4.2 PER I COMUNI FUORI RHODENSE

Retta giornaliera:

- Full Time euro 43,34 + IVA 5%
- Part Time 25,25 + IVA 5%

Calcolati sui 235 giorni di apertura annua del servizio.

5. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

La soddisfazione degli ospiti è l'oggetto stesso dell'intervento. Tutti i processi di progettazione, attuazione dell'intervento e verifica hanno il loro cardine nella soddisfazione (parola-chiave della nostra metodologia educativa).

Tutto il personale del Centro è formato in merito alla necessità di cogliere gli indicatori di soddisfazione o insoddisfazione e segnalarli agli educatori di riferimento, che ne prendono nota nella cartella personale e li elaborano in occasione delle verifiche dei casi individuali.

I familiari/tutori vengono considerati interlocutori ma anche risorsa dell'intervento: è quindi interesse di tutti che il grado di soddisfazione dei familiari sia rilevato. A tale scopo, il Centro adotta due tipi di rilevazione:

- le informazioni derivanti dai colloqui svolti;
- i segnali informali (tono e contenuto di comunicazioni, telefonate,...).

I risultati delle suddette rilevazioni vengono registrati ed esaminati dal Coordinatore e dalla Direzione, che prendono i provvedimenti necessari al fine di correggere gli aspetti negativi e di valorizzare quelli positivi.

6. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

In una metodologia che privilegia le relazioni rispetto alle attività, il personale è considerato la risorsa nettamente prevalente al fine del buon esito degli interventi.

A tale scopo viene svolta una consistente attività di formazione interna e sono favorite le occasioni di partecipazione ad eventi esterni di formazione e aggiornamento, per accrescere la professionalità e la motivazione.

La soddisfazione degli operatori è rilevata dalla direzione e dallo staff di coordinamento, disponibili a recepirne i segnali di difficoltà in occasione di incontri individuali, e pronta a valutare ogni altro segnale proveniente da chiunque rilevi condizioni di stress, criticità dei rapporti, diseguità di carichi di lavoro, inadempienze, etc.

La direzione provvede ad attuare, in autonomia o coinvolgendo il coordinatore e gli altri responsabili della Cooperativa, i correttivi atti a migliorare le condizioni lavorative e ad assicurare le risorse umane necessarie per realizzare i servizi e garantire un ambiente di lavoro sicuro e motivante che favorisca l'impegno, il coinvolgimento, lo spirito di appartenenza e di iniziativa.

7. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il Centro è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami o suggerimenti al fine di migliorare il proprio intervento e il rapporto con tutti gli interlocutori.

Con la presente carta dei servizi viene fornito il Modulo per segnalazioni, da utilizzare per l'inoltro di reclami o suggerimenti, che può anche essere richiesto al coordinatore del Centro. Entro 15 giorni verrà fornita risposta verbale o, se richiesta, scritta da parte della direzione della Cooperativa Cura e Riabilitazione.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
(OSPITI DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO)

L'ospite può essere aiutato nella compilazione da persone esterne al Centro

Data:/...../.....

1	Frequenti volentieri il Centro?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
2	Hai imparato qualcosa di nuovo?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
3	Con gli educatori ti trovi bene?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
4	Con gli altri ospiti ti trovi bene?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
5	Mangi bene?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
6	Ti piacciono le stanze del centro?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
7	Ti piace come trascorri la giornata?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
8	Quali sono le cose che preferisci fare:	
9	Ci sono delle cose che NON ti piace fare:	
10	Vorresti fare (altri interessi)	

Indica se sei soddisfatto di aver partecipato alle iniziative di:		
11	DISTRIBUZIONE PASTI	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
12	LAVORO AL CAMPO	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
13	LAVANDERIA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
14	CURA DEL VERDE	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
15	TEATRO	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
16	TEEN STAR	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
17	ATTIVITA' MOTORIO-SENSORIALE	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
18	CRETA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
19	PROGETTO SCUOLA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
20	EMOZIONI	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
21	ALTA FINANZA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
22	PASTICCERIA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
23	LETTURA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
24	ATTIVITA' MOTORIO-SENSORIALE	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa

C'è qualcosa che vorresti aggiungere?

Il questionario è stato compilato:

- Da solo
- Con l'aiuto di un familiare
- Con l'aiuto di un amico/conoscente
-

Il questionario può essere inserito nella cassetta delle lettere del Centro;

inviato a: Centro Socio Educativo
Via Monasterolo, 3 – 20010 Vanzago (MI)

faxandolo al numero: 02.9354.1993

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
(FAMILIARI/TUTORI DI OSPITI DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO)

N.B.: IL QUESTIONARIO E' ANONIMO

Data/...../.....

SEZ. A – LA STRUTTURA

1	Come giudicate la qualità della struttura (ordine, pulizia, etc)?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
2	Come giudicate l'ambiente del Centro in quanto a: disposizione stanze, arredamento, attrezzature,....	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
3	Inserite eventuali altre osservazioni sulla struttura	

SEZ. B – L'ORGANIZZAZIONE

4	Come valutate il tipo di iniziative-attività che svolge il Vostro familiare presso il Centro?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
5	Le informazioni che ricevete sull'andamento del Vostro familiare vi sembrano sufficienti? Esprimete la vostra soddisfazione in merito.	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
6	Come valutate La supervisione di vostro figlio/a (igiene, alimentazione, farmaci, etc.)?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
7	Come valutate la disponibilità del personale educativo nei vostri confronti?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
8	Come valutate la disponibilità dei responsabili del Centro (direttore, coordinatore) nei vostri confronti?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa

SEZ. C – L'EFFICACIA

Per ognuno dei seguenti aspetti, indicate se vi sono stati, nell'ultimo anno, dei miglioramenti:		
9	Sa fare più cose	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
10	E' più positivo quando parla di sé	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
11	Si cura di più (igiene, abbigliamento, alimentazione,...)	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
12	Ha più voglia di fare	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
13	Si controlla di più	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
14	E' più tranquillo, sereno	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
15	E' più contento	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
16	Partecipa di più alla vita della famiglia	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
17	Desidera venire al Centro	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
18	Nel complesso che grado di soddisfazione esprimete sull'intervento del Centro?	<input type="checkbox"/> Elevato <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarso



Note e suggerimenti

**Il questionario può essere inserito nella cassetta delle lettere del Centro;
inviato a: Centro Socio Educativo - Via Monasterolo, 3 20010 Vanzago (MI)
faxandolo al numero: 02.9354.1993**