



# C.S.E. Centro Socio Educativo “Ludovico Necchi”

## CARTA DEI SERVIZI

Versione aggiornata al 15 gennaio 2024

“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*

---

### **Cura e Riabilitazione Cooperativa Sociale**

Iscritta al Registro Unico del Terzo Settore (RUNTS) al n. 8243, sezione imprese sociali

C.F. 01833150129 – P. Iva 10920740155 - [info@curaeriabilitazione.org](mailto:info@curaeriabilitazione.org) - [www.curaeriabilitazione.org](http://www.curaeriabilitazione.org)

*Sede legale e operativa:* Centro Cardinale Colombo - Via Terruggia 22 - 20162 Milano - Tel. 02-66100415

*Sede amministrativa e operativa:* Centro Ludovico Necchi - Via Monasterolo 3 - 20043 Vanzago (MI) - Tel. 02-93543348

*Sede operativa:* Centro Enrico Beltrami - Via Matteotti 10 - 20043 Vanzago (MI) - Tel. 02-93549982

*Sede operativa:* Centro Panduji - Via Cividale 2 - 20017 Rho (MI) - Tel. 02-9307917

# Indice

1. FINALITÀ DEL C.S.E.
2. STRUTTURA
3. ORGANIZZAZIONE
- 2.1. TEMPI DI APERTURA E GIORNATA-TIPO
- 2.2. MODALITÀ DI INTERVENTO
- 2.3. COORDINAMENTO DEL CENTRO
4. PROPOSTE EDUCATIVE
5. MODALITÀ' DI PRESA IN CARICO
- 5.1 OSSERVAZIONE E PRESA IN CARICO
- 5.2 MODALITÀ' DI INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA
- 5.3 DIMISSIONI DEGLI OSPITI
6. VERIFICHE
7. RETTA GIORNALIERA
- 7.1 PER I COMUNI DEL RHODENSE
- 7.2 PER I COMUNI FUORI RHODENSE
8. GESTIONE DELLE ASSENZE
- 8.1 PER I COMUNI DEL RHODENSE
- 8.2 PER I COMUNI FUORI RHODENSE
9. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI
10. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE
11. 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 comune.

Il centro della progettualità e dell'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, dalla sua persona.

Lo stesso 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**, una relazione soggetta a cambiamento, non data una volta per sempre.

La sfida educativa va quindi percorsa unitamente da educatore ed ospite, la libertà di scelta di entrambi è continuamente sollecitata e quanto più viene orientata al bene tanto più l'intervento sarà fruttuoso.

L'**obiettivo del percorso e del rapporto educativo** è quello di condurre ad un'evoluzione positiva, 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.

Su un piano di orientamento generale, il Centro e la Cooperativa sostengono i contenuti della Convenzione ONU e si attengono ad un **Codice Etico** ad essa ispirato.

## **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.

## **3. 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.

Figure professionali:

ad oggi all'interno del CSE operano:

- 1 coordinatore
- 6 educatori su un totale di 12 operatori dell'equipe
- 2 consulenti Psicologa e Psicoterapeuta

Ospiti:

la struttura ha una capacità ricettiva di 25 ospiti.

### **3.1 TEMPI DI APERTURA E GIORNATA-TIPO IN SITUAZIONE ORDINARIA**

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00/9.30 alle ore 15.30/16.00, per 235 giorni e almeno 47 settimane all'anno.

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

La frequenza degli ospiti può essere a tempo pieno o individualizzata 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 – 10.00  | Accoglienza (gli ospiti preparano il caffè come momento di introduzione alla giornata) |
| 10.00 – 12.30 | Proposte Educative   |
| 12.30– 14.00  | Pranzo   |
| 14.00 – 16.00 | Proposte Educative e conclusione della giornata  |

### 3.2 COORDINAMENTO DEL CENTRO

Il Coordinatore del Centro ha compiti di programmazione e di monitoraggio generale: in accordo con l'equipe definisce le aree dell'intervento educativo e monitora la coerenza tra il PEI e la realizzazione degli interventi. Definisce gli obiettivi generali del servizio in base alla peculiarità dell'indirizzo e delle indicazioni di sistema dell'ente gestore. 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.

### 4. PROPOSTE EDUCATIVE

Con il riavvio degli interventi in presenza sono state mantenute alcune PROPOSTE EDUCATIVE:

- colloqui individuali di approfondimento e orientamento
- attività di mantenimento di competenze cognitive: laboratorio di Alta Finanza, lettura
- attività culturali : progetto scuola, con docente volontario, uscite mirate
- attività creative: laboratorio di creta, restauro, cartotecnica, produzione di saponette
- attività pre-lavorative: cura del verde
- attività di formazione e sviluppo autonomie: cura dell'ambiente
- attività di supporto alla osservazione ed elaborazione del vissuto: laboratorio di metto in parola, podcast

**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, di 40.000 mq, dove due gruppi si recano più volte a settimana settimanalmente, avendo in gestione la manutenzione dell'area verde. La cura del verde prevede taglio e compostaggio dell'erba, sistemazione siepi, sistemazione generale del parco compreso raccolta del fogliame. L'obiettivo di questa proposta è acquisire le fasi dell'organizzazione e dello svolgimento del lavoro attraverso l'utilizzo di attrezzatura professionale.

**ATTIVITA' MOTORIO-SENSORIALE:** ginnastica dolce, balli di gruppo, che favoriscono la conoscenza del corpo e del proprio movimento nello spazio e delle molteplici forme di espressione e di relazione. Rientrano in queste proposte le passeggiate all'aperto.

**PROGETTO SCUOLA:** l'attività si propone il mantenimento e l'incremento delle conoscenze culturali, attraverso lo studio, guidato da un docente esterno, della storia, geografia, 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 approfondimento della conoscenza e utilizzo 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 nel corso di uscite ad hoc.

**LABORATORIO "METTO IN PAROLA":** crea esperienze di apprendimento, attraverso cui acquisire consapevolezza dei propri stati affettivi, al fine di orientarsi più adeguatamente nell'agire e nelle relazioni.

**CURA DELL'AMBIENTE:** comprende le proposte legate al riordino, alla igienizzazione di ambienti ed oggetti dopo l'utilizzo, azioni in cui gli ospiti sono stati coinvolti attivamente, l'abbellimento e conservazione del decoro dell'ambiente del servizio e degli spazi immediatamente circostanti.

**LABORATORI APERTI:** Laboratori Aperti è un progetto inclusivo basato sulla relazione con altre realtà, del territorio e non, che ha l'obiettivo di realizzare collaborazioni portando all'esterno del servizio le competenze maturate da parte di ospiti ed operatori.

Il progetto offre dunque la possibilità di incontro con persone esterne alla vita del CSE e nasce con l'intento di permettere all'individuo che vi parteciperà la possibilità di porsi come soggetto che offre un "servizio", di

spendere le competenze acquisite negli anni per proporre laboratori mirati, differenziati a seconda di chi vi parteciperà. Ponendo l'accento sull'aspetto relazionale, che rimane l'obiettivo generale del progetto, si andrà a lavorare sulle competenze prassiche legate all'utilizzo dei materiali e delle tecniche artistiche ed espressive necessari allo svolgimento dei laboratori.

**BANCO DI SOLIDARIETA':** sostegno a un nucleo familiare attraverso la consegna quindicinale del pacco alimentare in collaborazione con il Banco Alimentare.

**LABORATORIO DI CRETA:** questo laboratorio si svolge una volta a settimana e prende forma dall'idea congiunta degli educatori di diversi servizi. A partire dai fondamenti della lavorazione della creta, si giunge a creare svariati manufatti, dagli specchi ai vasetti, piattini, portaoggetti, seguendo un metodo di lavoro che permette esprimere la personale creatività.

**CARTOTECNICA:** utilizzando carta destinata al riciclo si creeranno nuovi fogli di carta semplici o arricchiti con petali, spezie, semi etc., da utilizzare per la realizzazione di biglietti di auguri e semplici realizzazioni in carta come scatole, bomboniere.

**PODCAST:** ideazione, progettazione, registrazione e condivisione di registrazioni vocali, i podcast, attorno a specifiche tematiche da trattare, storie e racconti da proporre. Ciascun partecipante costruirà una "rubrica radiofonica" a puntate.

**GALATEO:** il laboratorio si propone di far acquisire le regole principali del Galateo e delle buone maniere, legate non soltanto al comportamento da tenere a tavola ma riferite ai rapporti interpersonali. La proposta prevede momenti di teoria e di pratica, in cui si sperimenta in maniera attiva ciò che si è appreso attraverso dei role playing.

**SPORT:** L'attività sportiva si propone di far conoscere in maniera semplice e fruibile alcuni sport scelti attraverso 3 momenti strutturati: l'esposizione da parte dell'educatore delle regole base dello sport scelto, aneddoti e curiosità; la sperimentazione sul campo; la narrazione dell'esperienza vissuta attraverso un prodotto, breve scritto e/o un disegno. Momento conclusivo dell'attività è una visita presso un centro/museo pertinente agli sport trattati.  
L'obiettivo è la sperimentazione di attività sportive sul campo, esercitare lavoro fisico e partecipare ad attività socializzanti di gruppo.

**LABORATORIO INVENTA STORIE:** Studio e sperimentazione della creazione di una storia, corredata da immagini, a partire dalla fruizione di storie, visione di film, altri spunti su specifici temi al fine di generare un prodotto frutto del contributo creativo di tutto il gruppo.

I contenuti delle proposte possono subire variazioni in base all'evoluzione della situazione generale, alle opportunità presenti, alle esigenze rilevate, ad eventuali richieste dell'utenza.

## 5. MODALITA' DI PRESA IN CARICO

### 5.1 OSSERVAZIONE E PRESA IN CARICO

Per la presa in carico è necessario che sussistano i requisiti minimi di ammissione: appropriatezza del profilo ai sensi della DGR 20763/05, coerenza tra la richiesta e le finalità del centro, disponibilità all'intervento da parte dei familiari/tutori e dell'ospite.

NB La presa in carico presso il servizio non può prevedere la somministrazione di terapia farmacologica, pertanto se essa fosse presente deve necessariamente essere assunta al di fuori dell'orario di frequenza.

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 valutarne la fattibilità.

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'équipe educativa, ne viene valutato l'esito 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.

### 5.2. 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);
- fornire la documentazione: certificazione di invalidità; eventuale certificazione di handicap grave ai sensi della L.104/92; relazioni di enti inviati o di specialisti; eventuale prescrizione medica di terapia dietetica; eventuale prescrizione medica di terapia farmacologica per conoscenza; 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 ed un primo stesura di Progetto educativo individualizzato, PEI. Successivamente la persona con disabilità viene inserita e affidata agli educatori di riferimento, con i quali svolgerà colloqui periodici, modulando l'inserimento graduale nelle proposte del centro. IL PEI viene riesaminato semestralmente e riproposto annualmente all'ospite, familiari/tutori e agli enti inviati se ne fanno richiesta.

### 5.3. DIMISSIONE DEGLI OSPITI

#### 5.3.1 Da parte del CSE

Le dimissioni dell'ospite da parte del servizio sono riconducibili principalmente a:

- aggravamento delle condizioni dell'ospite tale da rendere insufficienti le prestazioni erogate dal CSE
- miglioramento delle condizioni dell'ospite, o del suo contesto sociale, tali da rendere necessaria la modifica del Progetto Individuale
- assenze frequenti e/o prolungate, non giustificabili da motivi di salute certificati da un medico
- commissione di illeciti gravi da parte dell'ospite che rendano impossibile la prosecuzione della frequenza
- comportamenti che possono causare grave rischio per la sicurezza propria e altrui
- uscite non autorizzate o rientri al di fuori dell'orario stabilito
- violazioni ripetute degli accordi stabiliti, verbali o scritti

- comprovata inefficacia dell'intervento educativo da parte dell'équipe, tale da rendere necessario un ri-orientamento verso una destinazione più appropriata
- reiterata non-alleanza educativa con i riferimenti dell'ospite: familiari/tutori
- violazioni ripetute del presente contratto

ed eventualmente altro. Esse 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.

#### 5.3.2 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.

### **6. 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.

## **7. 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: spese straordinarie, sollievi, soggiorni estivi, contributi parziali per attività extra, 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.

### **7.1 PER I COMUNI DEL RHODENSE**

#### Retta giornaliera:

- Full Time euro 43.04 + IVA 5%
- Part Time 25.10 + 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.

### **7.2 PER I COMUNI FUORI RHODENSE**

#### Retta giornaliera:

- Full Time euro 46.25 + IVA 5%
- Part Time euro 27,25 + IVA 5%

Calcolati sui 235 giorni di apertura annua del servizio.

## **8. GESTIONE DELLE ASSENZE**

### **8.1 PER I COMUNI DEL RHODENSE**

Come da convenzione, artt. 5 e 6: le assenze temporanee, dovute a ricoveri ospedalieri, vacanze, ecc., possono essere esposte come giornate di presenza entro il limite massimo di 30 giorni consecutivi ad esclusione dei periodi di chiusura, a condizione che venga garantito all'ospite il mantenimento del posto durante il periodo di assenza.

Nel caso di assenze ripetute o reiterate per un periodo superiore al 50% dei giorni di frequenza per almeno tre mesi, si dà luogo a decadenza del diritto al servizio e alla conseguente sospensione del pagamento della quota a favore del suddetto utente.

### **8.2 PER I COMUNI FUORI DEL RHODENSE**

In caso di assenze viene richiesta la retta fino a un massimo di 15 giorni di assenza consecutiva. Al prolungamento dell'assenza, motivato da bisogni sanitari e/o educativi, ai fini del mantenimento posto viene richiesta la retta nella misura dell'80% per un periodo massimo di ulteriori 30 giorni.

## **9. 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.

## **10. 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, disequità 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.

## **11. 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	CURA DEL VERDE	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
12	ATTIVITA' MOTORIO-SENSORIALE	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
13	PROGETTO SCUOLA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
14	LETTURA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
15	ALTA FINANZA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
16	METTO IN PAROLA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
17	LABORATORI APERTI	<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	CARTOTECNICA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
20	PODCAST	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
21	GALATEO	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
22	BANCO DI SOLIDARIETA'	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
23	SPORT	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
24	INVENTA STORIE	<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**