



Centro Educativo PANDUJI – Rho

Centro Educativo per minori con disabilità dai 4 ai 19 anni di età
in Coprogettazione con Ser.Co.P. ai sensi dell'ART.55 del D.L.GS 117/2017 e della
legge 241/1990

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento: 19/03/2025

La presente viene rilasciata agli ospiti del Servizio e alle loro famiglie, quale strumento di condivisione dei principi e delle modalità organizzative del servizio.

Viene altresì resa disponibile al pubblico, quale strumento di diffusione delle informazioni relative al servizio.

INDICE

1. NOTA METODOLOGICA
2. FINALITÀ DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO
3. STRUTTURA
4. ORGANIZZAZIONE
 - 4.1. TEMPI DI APERTURA
 - 4.2. GIORNATA-TIPO
 - 4.3. MODALITÀ D'INTERVENTO
 - 4.4. COORDINAMENTO DEL CENTRO
 - 4.5. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA – VISITE GUIDATE
 - 4.6. OSSERVAZIONE E PRESA IN CARICO
 - 4.7. INSERIMENTO
 - 4.8. VERIFICHE
 - 4.9. DIMISSIONE
 - 4.10. LISTA D'ATTESA
5. RETTA
 - 5.1. MODULO MINORI
6. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI
7. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE
8. RECLAMI E SUGGERIMENTI
9. ALLEGATI: Questionari di soddisfazione Ospiti e Familiari; Modulo per segnalazioni

1. **NOTA METODOLOGICA**

L'esperienza di vita della persona consiste in un percorso di evoluzione determinato dalla tensione alla realizzazione di sé e alla costruzione della propria identità. Questa è l'esperienza elementare che accomuna tutti, prerogativa di base del funzionamento mentale.

Ciascun individuo nel personale processo di crescita si trova ad affrontare varie tappe che lo porteranno al raggiungimento della maturità. La qualità della vita affettiva e della relazione con i genitori, le sollecitazioni ambientali, intese anche come opportunità di esprimere al meglio il proprio potenziale, e le esperienze emotive costituiscono i principali stimoli allo sviluppo dell'intelligenza e

all'espressione delle proprie potenzialità.

Affinché ciò accada è auspicabile un intervento che accompagni il loro percorso di sviluppo e miri a creare delle relazioni stabili ed efficaci con figure educative.

Nello specifico dell'intervento educativo occorre superare le ambigue posizioni di "neutralità" e mettere in gioco coscientemente il proprio bagaglio di esperienza, le proprie convinzioni e visioni della vita. La relazione educativa non deve essere intesa come una posizione puramente psicologica, ma contemporaneamente umana e morale: la prassi educativa insegna infatti che la persona dal punto di vista del suo funzionamento mentale, acquisisce elementi di sviluppo vitali non solo dall'applicazione di teorie e tecniche educative, ma dalla personalità stessa dell'educatore. È nella relazione, nell'incontro con l'operatore si fonda il percorso educativo.

L'obiettivo generale del percorso e del rapporto educativo è quello di condurre ad un miglioramento dell'ospite attraverso una qualità d'intervento adatta all'evoluzione progressiva delle abilità, mantenendo elevato il livello di competenza sociale e potenziando l'integrazione delle funzioni della mente.

Nel contempo, favorire il più possibile e nel modo migliore la permanenza e la continuità di frequenza degli ambienti educativi e sociali relativi all'età personale.

L'obiettivo generale riguardo ai familiari è l'empowerment della propria funzione educativa genitoriale.

2. FINALITÀ DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Il servizio si configura come Centro Educativo per minori con disabilità di carattere sperimentale, ai sensi della L.R. 3/2008.

Gli interventi socio educativi o socio animativi sono finalizzati:

- all'autonomia personale;
- alla socializzazione;
- allo sviluppo e mantenimento del livello culturale;

Per perseguire questa finalità gli operatori del Centro lavorano per:

- offrire supporto e orientamento alle persone con disabilità accolte e le loro famiglie delle;
- valutare i bisogni, le abilità, le potenzialità e le inclinazioni;
- redigere, attuare e verificare progetti individualizzati di intervento, con risorse proprie o in rete con altri soggetti, pubblici e privati del territorio.

3. STRUTTURA

L'architettura interna è stata progettata pensando a un luogo di accoglienza prossimo alla normalità, eliminando ove possibile ogni connotazione istituzionalizzante. 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.

Il Centro ha un'ampiezza di 264 mq, non presenta barriere architettoniche. In particolare sono presenti: due locali pranzo/polifunzionale, locale distribuzione pasti, ufficio, un locale polifunzionale, tre aule, due servizi igienici attrezzati per l'utenza, due servizi per il personale e per l'utenza, due disimpegni, un ripostiglio, un corridoio.

L'attività si svolge all'interno, in un'ottica che eviti l'istituzionalizzazione e favorisca piuttosto la sollecitazione dell'interesse degli ospiti attraverso esperienze pratiche e ricreative.

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

4. ORGANIZZAZIONE

4.1. TEMPI DI APERTURA

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

Si considera giorno di avvio annuale del servizio il primo gennaio.

Relativamente all'anno in corso 2025 le giornate di chiusura sono le seguenti (oltre al sabato e alla domenica e alle festività nazionali):

2-8 maggio chiusura Patrono di Rho

dal 11 al 26 agosto chiusura estiva

27-30-31 Dicembre 2025

La frequenza degli ospiti è a tempo ridotto (part-time), concordato con la sua famiglia, nonché con gli enti invianti. L'orario ridotto non preclude la partecipazione al pranzo.

GIORNATA-TIPO*

Giornata tipo modulo minori:

9.00 - 12.30 arrivo al centro, accoglienza e attività socio educative

12.30 - 12.40 predisposizione al pranzo

12.40 - 13.00 pranzo

13.00 - 14.00 attività socio educative

14.00 - 15.45 attività socio educative

15.45 – 16.00 merenda e conclusione giornata

*Non si esclude la possibilità di ricorrere a orari diversi da quelli indicati sulla base di interventi personalizzati concordati con i diversi interlocutori.

4.2. MODALITA' D'INTERVENTO

I contenuti dell'intervento sono organizzati in un calendario settimanale che indica il tipo di proposta da svolgere e il personale impegnato nella stessa.

I gruppi vengono predisposti secondo un criterio di omogeneità di esigenze e potenzialità, 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 di:

- una iniziale osservazione, finalizzata all'approfondimento del bisogno specifico e alla definizione dell'impegno assistenziale individuale e di gruppo;
- il successivo 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 gli obiettivi specifici nei quali si articola, che l'équipe ha cura di identificare nella loro raggiungibilità da parte di ciascun ospite.

Il Progetto Educativo prende in considerazione le diverse aree in cui si articola l'intervento e ne stabilisce la finalità e i criteri di valutazione:

Area delle competenze educative

Area delle competenze comunicativa

Area delle competenze cognitivo-psicologiche

Area delle competenze motorie

Area delle competenze artistico-espressive

Area delle autonomie

Il Progetto viene presentato alla famiglia e viene valutato semestralmente, per favorire un continuo monitoraggio e revisione della programmazione.

Le attività sono subordinate a quanto espresso nei Progetti Individuali e quindi il "calendario delle attività" deve considerare:

- l'armonizzazione dei bisogni e degli interessi di tutti gli utenti;
- le capacità e competenze (presenti o formabili) degli operatori.

Con tali premesse, si elenca un panorama di proposte che, sulla base dell'esperienza di Cura e Riabilitazione con le persone con disabilità, possono essere realizzate:

- colloqui individuali di approfondimento e orientamento;
- attività di sviluppo delle autonomie di base: cura della persona, dall'igiene all'immagine, all'abbigliamento;

- sostegno post-scolastico: sostegno nell'esecuzione dei compiti; attività/ricerche propedeutiche e integrative; giochi cognitivi;
- attività culturali: lettura di racconti o testi letterari, documentari culturali;
- attività artistico-espressive con tecniche e materiali diversificati (creta, ceramica, pittura...) per sviluppare il piacere senso-motorio e il sentimento di capacità trasformativa della realtà;
- attività di cucina per sviluppare il piacere senso-motorio e il senso di utilità;
- giochi di gruppo per favorire l'apprendimento delle regole e l'alternanza dei turni nella relazione;
- attività ludiche con finalità ricreative, di socialità e di piacere senso-motorio;
- attività psicomotorie e fisioterapiche: ginnastica, psicomotricità, rilassamento, fisioterapia;
- attività ricreative: giochi da tavolo, ascolto di musica, feste in occasione di compleanni e ricorrenze;
- ...ed ogni altra iniziativa originata dai bisogni, dagli interessi e dalle potenzialità degli ospiti presenti.

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.

La proposta educativa del CE è dinamica e in continua evoluzione 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:

all'interno del CE operano educatori professionali, psicologi, arte-terapista, psicomotricista.

Ospiti:

il centro accoglie minori con disabilità dai 4 ai 19 anni di età.

La ricettività del servizio è di 20 posti comprensivi (data la possibile frequenza part-time, il numero di progetti può essere superiore)

4.3. COORDINAMENTO DEL CENTRO

Il coordinamento 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 familiari degli ospiti e con i servizi esterni pubblici e privati.

4.4. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA - VISITE GUIDATE

La richiesta di accesso o visita della struttura da parte di esterni va inoltrata

telefonicamente o via mail e si provvederà a fissare in breve tempo un appuntamento con il Coordinatore del Centro.

I familiari degli ospiti accolti possono in qualunque momento chiedere un appuntamento con il coordinatore e/o con gli operatori, e possono accedere liberamente alla struttura per visite.

4.5. 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 CE; disponibilità minima 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 i familiari/tutori della persona con disabilità.

Il periodo di osservazione ha una durata variabile da 3 a 6 mesi e avviene da parte degli operatori del servizio.

Una volta terminata l'osservazione si relazionano i risultati all'équipe del Centro, 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.

4.6. INSERIMENTO

L'inserimento avviene gradualmente fino a giungere a regime.

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: 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.

4.7. 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 annuale, cui segue un colloquio con i familiari/tutori.

4.8. DIMISSIONE

Da parte del CE

Le dimissioni dell'ospite possono avvenire per superamento dell'età vengono comunicate:

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

Da parte della famiglia

La richiesta di dimissione dovrà essere comunicata al CE 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.

4.9. LISTA D'ATTESA

Le richieste di inserimento seguono tale procedura nel momento in cui il CE abbia posti liberi.

Nel caso in cui, invece, il servizio fosse a regime, le richieste di nuovo inserimento potrebbero:

- decadere e concludersi senza alcuna prospettiva (perché si tratta di emergenze, o per motivi economici, ecc.)
- essere aggiunte ad una lista d'attesa.

L'inserimento nella lista si realizza su precisa richiesta del segnalante. Il Coordinamento raccoglie i dati necessari all'inserimento nella lista d'attesa: data della richiesta; urgenza della domanda; dati anagrafici, sesso, provenienza del richiedente; esigenze specifiche.

Il Coordinamento trattiene tali dati e li inserisce in un modulo interno. Nel momento in cui avviene una dimissione e si rende disponibile un posto libero, il Coordinamento valuta le richieste in lista d'attesa per procedere all'assegnazione del posto.

L'assegnazione si realizza secondo i seguenti criteri:

- cronologia delle richieste
- corrispondenza tra la condizione del richiedente e quella del servizio, nel tentativo di promuovere prese in carico coerenti con il gruppo di ospiti, e adeguate anche agli aspetti logistico-organizzativi

-sostenibilità economica della retta al momento della disponibilità alla presa in carico.

Viene quindi contattato il richiedente per la proposta a procedere; se tale richiedente rifiutasse, si prosegue nella lista con i medesimi criteri fino a individuazione di utente pronto all'inserimento.

Il richiedente che rifiuta la proposta, può richiedere di essere cancellato dalla lista o di rimanervi; in questo secondo caso non vi sono provvedimenti di sorta. Può presentarsi il caso in cui nessuno dei richiedenti in lista d'attesa accetta la proposta di inserimento; il Coordinamento del CE è dunque legittimato a proporre il posto libero alla rete territoriale di possibili interessati.

La lista d'attesa è facilmente verificabile presso il Coordinamento del C.E.

I tempi di attesa tra l'inserimento in lista e l'ingresso nel servizio non sono prevedibili: l'avvicinarsi di utenza nell'ambito di un CE è infatti estemporaneo e frequente.

La domanda d'inserimento nella lista d'attesa: il richiedente deve formalizzare una richiesta di inserimento nel servizio, a cui segue una richiesta di impegno di spesa al proprio Comune. 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.

5. **RETTA**

5.1. **MODULO MINORI**

Per i residenti nel Rhodense¹

Retta oraria € 23,90 in rapporto 1:1

Retta oraria € 11,95 in rapporto 1:2

a carico del Comune

Compartecipazione a carico della famiglia/tutore €5,00 + IVA 5% per ogni giorno di frequenza prevista come da calendario settimanale.

La quota verrà fatturata anche in caso di assenza.

Per chi intende inserire il proprio familiare in forma privata (in quanto non residente nel territorio che fa riferimento a Sercop oppure al di fuori della co-progettazione stessa)

Retta oraria 25,00 euro + IVA 5%

¹ Comuni di Rho, Arese, Pero, Pogliano Mil.se, Settimo Mil.se, Lainate, Pregnana Mil.se, Cornaredo, Vanzago.

Le assenze temporanee, dovute a ricoveri ospedalieri, vacanze ecc., possono essere esposte come giornate di presenza entro il limite massimo di 40 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 alla decadenza del diritto al servizio ed alla conseguente sospensione del pagamento della quota a favore del suddetto utente.

Nella retta sono comprese le prestazioni previste dal PEI, con le seguenti esclusioni: spese straordinarie per trasporti o gite; contributi parziali per attività extra-centro (piscina, palestra,...); iscrizioni simboliche ad iniziative corsuali.

6. **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:

- Questionario soddisfazione OSPITI (vedi allegato)
- Questionario soddisfazione FAMILIARI/TUTORI(vedi allegato)
- 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.

7. **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.

Si cura, inoltre, la creazione di condizioni di lavoro favorevoli, quali ad esempio l'investimento sul numero di educatori ed operatori, che permette di aumentare il rapporto educativo standard richiesto dalla normativa.

La soddisfazione degli operatori è rilevata dalla Direzione, disponibile 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.

8. **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.

Può essere compilato (vedi allegato) e consegnato al Coordinamento.

Entro 15 giorni verrà fornita risposta verbale o, se richiesta, scritta da parte della Direzione della Cooperativa Cura e Riabilitazione.

9. ALLEGATI

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
(OSPITI DEL CENTRO EDUCATIVO PANDUJI)**

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

Data.....

1	Frequenti volentieri questo Centro?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
2	Hai imparato qualcosa di nuovo?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
3	Ti trovi bene almeno con 3 operatori?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
4	Ti trovi bene con almeno 5 compagni?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
5	A tavola c'è sempre qualcosa che ti piace?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde

6	Gli operatori ti aiutano a curare il tuo aspetto, la tua igiene, la tua salute e le tue proprietà?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
7	Nella settimana ricevi delle proposte belle?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
8	Se hai bisogno di qualcosa, trovi chi ti aiuta?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
9	Se succede qualcosa, trovi chi ti ascolta?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde

Indica se sei soddisfatto di aver partecipato alle iniziative di:		
10	ATTIVITA' ARTISTICHE (colori creativi, arte...)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Non partecipa <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
11	DIDATTICA (non è mai troppo tardi, lettura, documentiamoci...)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Non partecipa <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde

12	ATTIVITA' DI CURA DELLA PERSONA (cura di sé, igiene e cambi...)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Non partecipa <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
13	ATTIVITA' MOTORIE (nuoto, ginnastica, giochi motori...)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Non partecipa <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
14	ATTIVITA' DI SVAGO (sarabanda...)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Non partecipa <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
15	ATTIVITA' PARTICOLARI (oratorio, teatro, musicoterapia, distribuzione pasti...)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Non partecipa <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
16	USCITE (4 passi, mercato...)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Non partecipa <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
17	GITE E EVENTI (festicciole, passeggiate, vacanzago...)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Non partecipa <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
18	ORGANIZZAZIONE DEL TUO COMPLEANNO	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Non partecipa <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde

19	FESTE SPECIALI (Natale, Pasqua...)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Non partecipa <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde
20	SUPPORTO SPECIFICO (comunicazione individuale, fisioterapia, colloqui con Monetti)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Non partecipa <input type="checkbox"/> Indifferente / Non risponde

Il questionario è stato compilato:

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

.....

Il questionario è anonimo e può essere consegnato in busta bianca alla C.A. della dott.ssa
Alessandra Maissa

Si segnala che con tale modalità di riconsegna, è abbastanza facile risalire al compilatore.
Per coloro che volessero tutelare un pieno anonimato si consiglia la spedizione dello stesso a
"CE Panduji, via Cividale 2 , 20017 Rho (Mi)"

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
FAMILIARI/TUTORI DI OSPITI DEL
CENTRO EDUCATIVO PANDUJI

N.B.: IL QUESTIONARIO PUO' ESSERE ANONIMO

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 <input type="checkbox"/> Non so
2	Come giudicate l'ambiente del Centro in quanto a: disposizione stanze, arredamento, decori, attrezzature,....	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
3	Come giudicate la posizione geografica del Centro (accesso con mezzi pubblici, parcheggio, servizi attigui...)?	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so

SEZ. B – IL PERSONALE

4	Come valutate la disponibilità del personale nei Vostri confronti?	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
5	Come valutate la disponibilità del Coordinatore nei Vostri confronti?	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so

6	Come valutate la disponibilità dell'Amministrazione nei Vostri confronti?	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
---	---------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SEZ. C – L'ORGANIZZAZIONE

7	Come valutate le attività che svolge il Vostro familiare presso il Centro? Esprimete la vostra soddisfazione in merito.	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
8	Come valutate gli eventi e le iniziative promosse dal Centro e dalla Cooperativa? Esprimete la Vostra soddisfazione in merito.	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
9	Come valutate i tempi e le modalità degli scambi di informazioni (colloqui, telefonate, lettere...)? Esprimete la Vostra soddisfazione in merito.	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so

10	Come valutate la cura che il Vostro familiare riceve per i suoi bisogni primari (igiene, abbigliamento, alimentazione,...)? Esprimete la Vostra soddisfazione in merito.	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

11	Vi sembra che il Centro abbia compreso il Vostro familiare, il suo modo di essere, i suoi bisogni? Esprimete la Vostra soddisfazione in merito.	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
12	Vi sembra che il Centro accolga le Vostre preoccupazioni o suggerimenti per perfezionare l'intervento verso il Vostro familiare? Esprimete la Vostra soddisfazione in merito.	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so

SEZ. C – L'EFFICACIA

13	Esce di casa contento di venire al Centro	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
14	E' più curato (igiene, abbigliamento, alimentazione,...)	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
15	Pur con i suoi limiti, mostra più voglia di fare	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so

16	Pur con i suoi limiti, mostra di vivere relazioni significative	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
17	Vive esperienze al Centro che, a suo modo, racconta a casa	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
18	Partecipa di più alla vita della famiglia	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
19	Pensate di poter contare sull'aiuto del Centro nel caso aveste bisogno di aiuto o di consiglio?	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so

ALTRE NOTE - Indicare almeno 1 aspetto positivo e 1 aspetto negativo

SEZ. D – SODDISFAZIONE GENERALE

20	Nel complesso che grado di soddisfazione esprimete sull'intervento svolto dal Centro?	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
21	Nel complesso che grado di soddisfazione esprimete per aver scelto il Centro Pandujii?	<input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> Non so
22	Consigliereste ad una famiglia di amici di rivolgersi al Centro Pandujii?	<input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> si

Il questionario può essere consegnato presso il centro nell'apposito contenitore oppure spedito al "CE Pandujii, via Cividale 2 , 20017 Rho (Mi)"

Modulo per segnalazioni

Data (facoltativa; necessario se si richiede risposta):

Nome e Cognome (facoltativo; necessario se si richiede risposta):

Cosa desidera comunicare?

Reclamo Problema Suggerimento Apprezzamento

Inserire la comunicazione nel seguente spazio:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Il foglio può essere inserito nell'apposita busta all'ingresso del CE,
consegnato al Coordinamento dott.ssa Alessandra Maissa presso il "CE Panduji, via Cividale 2 , 20017 Rho (Mi)"**

Il Coordinamento darà riscontri entro un massimo di 10 giorni

Grazie della collaborazione