



*Servizio di Formazione all'Autonomia
Vita Adulta Autonoma
Promozione Sociale*

CARTA DEI SERVIZI

(Approvata con Deliberazione del Consiglio Direttivo del 24 giugno 2022)

Sede Legale Via Belvedere, 24 - 21020 Galliate Lombardo (Va)

Sede Operativa: Via San Francesco 62 – 21020 Inarzo (Va)

Via Pretura 3 – 21013 Gallarate (Va)

C.F. 9507170123

Tel. 0332 948473

www.abacoaps.com - abaco@abadcoop.it

AbaCo nasce il 10 gennaio 2011 come Associazione di Promozione Sociale a norma della L.383/00 e succ.mod. e non ha fini di lucro.

Oltre che un richiamo ad una reciproca appartenenza alla Cooperativa Sociale Abad, il nome dell'Associazione si riferisce alle finalità strumentali dichiarate in statuto:

- promuovere la realizzazione di servizi di inserimento lavorativo, sanitari, sociali, educativi, di formazione all'autonomia e assistenziali rivolti alle persone svantaggiate e alle loro famiglie;
- favorire l'inclusione sociale e lo sviluppo delle autonomie personali di persone svantaggiate a norma della Legge 381 del 8/11/91 e successive modifiche ed ogni altro soggetto in situazione di emarginazione sociale;
- favorire a livello sociale e culturale processi di reale integrazione ed avversare ogni forma di esclusione e di emarginazione delle persone svantaggiate e delle loro famiglie;
- rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione delle persone disabili e svantaggiate in genere.

L'associazione svolge le attività descritte nella presente **Carta dei Servizi** che viene consegnata al momento della richiesta di frequenza al Servizio alla persona e ai suoi familiari se presenti. Una copia del presente documento è disponibile presso gli uffici dell'associazione.

Volontari e utenti sono Soci, invitati a partecipare alla vita associativa; per loro è attivata un'adeguata polizza assicurativa.

L'Associazione si rivolge all'ambito territoriale della Provincia di Varese, ma in modo non vincolante.

Attività:

- Servizio di Formazione all'Autonomia – pag 3
- Promozione Sociale – pag. 12
- Vita Adulta Autonoma (*Progetto sperimentale*) – pag 15

Il Servizio di Formazione all'Autonomia e Servizi Educativi

Presentazione del Servizio di Formazione all'Autonomia

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (S.F.A.) è un servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale. E' caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia (Del. 7433/2008).

	Obiettivi	Sotto obiettivi
A	Competenze sociali	Muoversi autonomamente
		Organizzare il proprio tempo
		Avere cura di sé
		Intessere relazioni sociali
B	Ruolo in famiglia /emancipazione	Sviluppare abilità specifiche
		Conoscere le regole familiari al fine di condividere le linee educative
C	Pre requisiti inserimento lavorativo	Potenziare le abilità cognitive
		Sviluppare le abilità funzionali
		Conoscere e introiettare le regole del mondo del lavoro

In particolare vengono curate e sviluppate tutte le abilità personali, cognitive e relazionali, volte al raggiungimento e al consolidamento dei prerequisiti lavorativi. I progetti individuali vengono proposti, verificati e modificati sulla base del raggiungimento in itinere degli obiettivi specifici definiti nel progetto.

Equipe

L'equipe si incontra settimanalmente per la strutturazione dei progetti educativi, la verifica e la valutazione della loro efficacia, con la presenza di:

Coordinatore del servizio

Coordina l'equipe e gestisce i rapporti con l'esterno.

Supervisore educativo

Supervisiona la progettualità generale del Servizio e i singoli progetti educativi

Psicologo

Svolge le valutazioni psicodiagnostiche, i colloqui individuali e familiari, conduce gruppi.

Educatori Professionali

Stendono e verificano i progetti educativi, organizzano e gestiscono le attività educativo-formative di cui sono i diretti referenti.

Ulteriori figure professionali

E' prevista la partecipazione di professionisti condividono ed integrano la progettazione educativa con le proprie specificità professionali.

Destinatari

Persone disabili di età compresa tra i 16 anni e i 35 anni.

Persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario, necessitano, per una loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali.

Non possono accedere allo SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

Se la persona è supportata da figure quali Amministratore di Sostegno, Curatore o Tutore, queste vengono considerate interlocutori del servizio.

Il nucleo familiare di appartenenza dell'utente finale viene considerato a tutti gli effetti attore del progetto e fruitore del servizio.

Programmazione annuale e orari

Il servizio è aperto 47 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì, dalle 8.15 – 16.45. Ogni progetto individuale ha un proprio orario a seconda dell'adesione ai singoli pacchetti formativi o parte di essi.

Sede operativa

La sede operativa del Servizio è a Inarzo in via San Francesco 62. Parte delle attività del Servizio vengono svolte presso il reparto di assemblaggio e confezionamento della Cooperativa Abad presso medesimo indirizzo, mentre le altre vengono svolte sul territorio, nelle strutture individuate come idonee per singole specifiche attività (palestre, centri, orti, appartamenti ...).

Moduli

Lo S.F.A., come previsto dalla normativa, è organizzato secondo i seguenti *moduli di intervento*:

Modulo Formativo della durata massima di 3 anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.

Modulo di Consolidamento della durata massima di 2 anni previsto e riservato a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento dello SFA fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/o lavorativa (con l'eventuale attivazione del Servizio di Inserimento Lavorativo) oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o socio sanitaria.

Modulo di Monitoraggio, facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi. Le persone accolte in questo modulo sono escluse dal conteggio che determina la capacità ricettiva ma devono comunque avere un proprio progetto individualizzato.

Modalità di ammissione e dimissione

L'accesso al servizio è previsto sia su invio di Servizi Sociali territoriali che su richiesta diretta del privato cittadino. In tal caso si prevede una segnalazione, condivisa e autorizzata, della domanda al Servizio Sociale del comune di residenza della persona.

L'equipe dello S.F.A. analizza la domanda e, se compatibile con la tipologia del servizio, propone un periodo di *osservazione* di 1 mese volto a verificare l'effettiva corrispondenza tra bisogno e servizi offerti. Al termine del periodo di osservazione viene steso il progetto individuale da condividere con la persona, la sua famiglia e il Servizio Sociale.

Nel periodo di *osservazione*, se la persona è priva di *valutazione psicodiagnostica* recente, viene svolta una rivalutazione.

La dimissione dal Servizio viene programmata e condivisa con l'utente, la sua famiglia e il Servizio Sociale, in base all'andamento del progetto, relativamente al perseguimento degli obiettivi.

Osservazione

Il periodo di osservazione "standard" (salvo diversa valutazione su situazioni particolari) ha la durata di 4 settimane, per 3 giorni a settimana, e prevede la sperimentazione di tutti i pacchetti formativi proposti.

Durante il periodo vengono inoltre svolti:

- 1 colloquio sociale con la famiglia
- 1 colloquio educativo individuale
- 1 colloquio psicologico con la famiglia
- 1 colloquio psicologico individuale
- 2 equipe multidisciplinari

- 1 relazione di valutazione

Progetti Educativo Individuale

Sulla base dell'osservazione svolta l'equipe propone un Progetto Educativo Individuale (P.E.I.) annuale finalizzato a rinforzare le autonomie già presenti e a raggiungere obiettivi specifici individuali.

Il progetto viene condiviso con l'utente e la sua famiglia, nonché con il Servizio di riferimento. Il progetto deve essere firmato dall'utente (dai genitori se minorenni), dall'educatore di riferimento e dal coordinatore del servizio. Il P.E.I. viene costruito e via via aggiornato e modificato sulla base dei bisogni dell'utente e della sua famiglia attraverso la condivisione progettuale e il coinvolgimento diretto che avverrà tramite colloqui, gruppi familiari e sostegni psicologici.

Pacchetti Formativi

Come specificato con deliberazione XI/5320 del 4 ottobre 2021, ogni Progetto Formativo Individualizzato può contenere le seguenti proposte che potranno essere realizzate con tre modalità:

- in presenza
- a distanza (attraverso l'utilizzo di strumenti digitali)
- a domicilio

Attività	Obiettivo	Descrizione	Esemplificazione
Autonomie	Ruolo in famiglia Emancipazione - Sviluppo competenze sociali	Attività volte ad acquisire il proprio ruolo nella famiglia Attività per il recupero e il potenziamento delle autonomie nel proprio contesto di vita e nell'organizzazione del proprio tempo. Acquisizione delle regole sociali Accompagnamento individuale attraverso colloqui educativi e psicologici	Autonomie Personali: Utilizzo di mezzi pubblici e dei servizi alla collettività Cura del sé Affettività e sessualità. Uso dei Social Autonomie Sociali: Attività di cucina, riordino e pulizia ambienti, organizzazione dei tempi e degli spazi.

Attività Espressive	Sviluppo competenze espressive	Attività finalizzate a favorire la socializzazione e la scoperta di nuove modalità comunicative e relazionali.	Laboratori espressivi con la sperimentazione di differenti modalità comunicative condotte (a titolo esemplificativo: teatro, lettura, arteterapia)
Attività Espressivo Motoria	Conoscenza e sviluppo delle proprie caratteristiche fisiche e corporee	Attività finalizzate alla conoscenza di sé e a favorire il benessere psicofisico, lo sviluppo delle competenze motorie, cognitive percettive e socializzanti	Attività motoria in palestra o all'esterno, corsa, pratica equestre, escursioni nei sentieri del territorio.
Autonomie Lavorative	Sviluppo e consolidamento delle capacità lavorative	Percorsi formativi intermedi tra il livello lavorativo e quello educativo con la finalità di acquisire e potenziare i prerequisiti per un inserimento lavorativo. Vengono proposte attività dove la persona possa sperimentare e rispettare le regole del mondo del lavoro e sviluppare competenze tecnico operative.	Laboratori pratico manuali: attività di piccola manutenzione e cura di aree verdi, progettazione e creazione di manufatti Reparto di assemblaggio: assemblaggio e confezionamento all'interno di Cooperative Sociali e Aziende
Gruppo psicologico	Sviluppo competenze comunicative e di consapevolezza	La finalità è quella di stimolare e sviluppare le competenze comunicative e di autoconsapevolezza	Gruppo di discussione settimanale condotto da psicologo

*Le attività di autonomie lavorative non prevedono alcuna forma di compenso

Proposte residenziali

All'interno del pacchetto autonomie sono proposte attività integrate per lo sviluppo delle autonomie quali vacanze educative.

Sostegno educativo individuale per l'Inclusione e l'Autonomia

E' finalizzato ad accompagnare la persona in percorsi individuali di autonomia. Può prevedere training di potenziamento cognitivo tramite la somministrazione di esercizi specifici per le aree di interesse (memoria, attenzione, ragionamento logico verbale, concentrazione, linguaggio, ecc....) Il progetto è parte costitutiva o integrante del P.E.I.

Sostegno educativo – pedagogico – psicologico – sociale destinato ai familiari. Il P.E.I. può prevedere come parte integrante colloqui di diverso taglio disciplinare volti ad accompagnare il nucleo nella progettazione a favore del proprio membro.

Consulenze

Con l'obiettivo di affrontare le difficoltà del vivere quotidiano, del progettare il "dopo di noi", di elaborare i vissuti e paure connesse alla disabilità, si propongono spazi di informazione, ascolto e sostegno attraverso:

- Colloqui individuali rivolti alla singola persona, utente o familiare;
- Colloqui alla coppia genitoriale rivolti ai genitori di persone disabili;
- Colloqui famigliari, rivolti all'intero nucleo familiare.
- Training cognitivi di potenziamento e riabilitazione

Valutazioni

Vengono svolte valutazioni:

- psicodiagnostiche
- di personalità
- neuropsicologiche

attraverso la somministrazione di test certificati, riconosciuti anche in sede di commissione medica.

Accesso al servizio

A seguito della domanda di accesso, avvengono due colloqui iniziali di conoscenza a cui fanno seguito un programma individuale che può comprendere:

- Incontri individuali con assistente alla comunicazione

- Incontri e attività in piccolo gruppo con assistente alla comunicazione e/o educatore professionale
- Sperimentazione comunicativa in situazione di lavoro con monitoraggio educativo
- Accesso ad una o più attività espressive di ordine artistico, teatrale e motorio

I progetti sono individuali, annuali e rinnovabili. Il servizio si integra con i pacchetti formativi sopra elencati.

Procedure per la limitazione del contagio in tema di Covid 19

Viene chiesto a operatori, utenti e familiari di attenersi alle disposizioni e procedure valide per i luoghi di lavoro, in particolare quelle che riguardano i comportamenti da tenere presso i locali del Servizio (utilizzo dei DPI).

Viene consegnata a tutti gli utenti e loro famigliari

- fascicolo informativo e disposizioni – Procedure di sicurezza
- modello di autodichiarazione da rendere sottoscritti all'ingresso

E' reso disponibile presso la sede del servizio il Protocollo aziendale

All'ingresso viene rilevata la temperatura, secondo le normative vigenti, per assicurare lo svolgimento delle attività il più possibile in sicurezza.

Per quanto riguarda i lavoratori e posizioni lavorative equiparate è obbligatoria la presentazione del Green Pass come da normativa vigente.

CONSENSO INFORMATO

Resi edotti dell'organizzazione del Servizio, con particolare riferimento alle procedure e agli accorgimenti per il contenimento del contagio da Covid-19 si richiede alla famiglia la firma per presa visione dei documenti sopra riportati e accettazione dei rischi derivanti dalla frequentazione al Servizio.

Costi

Per usufruire dei servizi dello S. F. A è necessario l'iscrizione a socio per un costo di euro 25,00 all'anno.

Osservazione € 650,00

Frequenza completa: € 900,00 (5 giorni a 7 ore al giorno)

Ulteriori servizi offerti:

Gruppo psicologico € 45,00

Gruppo di Arteterapia € 45,00

Sostegno educativo individuale per l'inclusione e Autonomia € 145,00

Consulenza psicologica e psicoterapia (costo a prestazione) € 70,00

Training cognitivo (costo a prestazione) € 40,00

Valutazione Psicodiagnostica € 400,00

Valutazione della Personalità € 400,00

Valutazione Neuropsicologica € 400,00

Non sono compresi all'interno della retta: uscite sul territorio, costo di biglietti di ingresso o altre attività specifiche, costo del biglietto dei mezzi di trasporto. Sono altresì compresi gli ingressi in piscina e palestra.

I costi delle attività residenziali ed aggregative sono conteggiati a parte sulla base della singola proposta.

In caso di assenza e conclusione anticipata della frequenza è richiesto il pagamento dell'intera retta fino al 15° giorno e, di seguito, il 50% a mantenimento del posto.

Reclami e lamentele

E' possibile presentare reclamo o lamentela tramite comunicazione scritta (come da modello allegato) via posta, mail o segnalazione telefonica a Abaco – Associazione di Promozione Sociale – Inarzo – Va – tel. 0332.948473 – abaco@abadcoop.it
Il reclamo deve essere esposto entro 15 g.g. dal momento in cui il fatto è avvenuto, la risposta avverrà entro 15 g.g. dal ricevimento della comunicazione.

Valutazione soddisfazione

Annualmente viene consegnato all'utente e alla sua famiglia un questionario di valutazione della soddisfazione del servizio erogato. I questionari vengono quindi raccolti ed esaminati. I risultati vengono utilizzati per apportare eventuali modifiche e migliorie al progetto globale del servizio.

Vita Adulta Autonoma

(Progetto sperimentale approvato con Delibera G.C. n° 17 del 16/06/2022)

Sintesi

Il progetto Vita Adulta Autonoma vuole proporre in modo sperimentale l'applicazione del modello del Servizio di Formazione all'Autonomia a persone tra i 35 e i 45 anni con disabilità o situazioni di svantaggio sociale.

Nasce dalla volontà di sperimentare progettualità educative a favore di persone a rischio di emarginazione sociale, anche se esse non attraversano l'esperienza della disabilità né stanno all'interno di un range del trentacinquesimo anno di età. L'intenzione è di sperimentare un servizio nel quale si possano intercettare bisogni diversi di persone diverse, uscendo dalla categoria "utenti disabili".

Il modello SFA potrebbe diventare così un riferimento e una base progettuale utile all'incontro di esperienze umane per imparare e delineare un progetto di vita dentro una comunità dove i confini tra abile e disabile, tra giovane e adulto non sono sempre chiari.

Destinatari

Persone tra i 35 e i 45 anni che per situazioni di disabilità, patologia invalidante o svantaggio sociale necessitano di servizi educativi finalizzati all'acquisizione di competenze atte alla vita autonoma.

Sono escluse persone con patologia meramente psichiatrica e in situazione di dipendenza.

Percorso

L'accesso al servizio è previsto sia su invio di Servizi Sociali territoriali che su richiesta diretta del privato cittadino. In tal caso si prevede una segnalazione, condivisa e autorizzata, della domanda al Servizio Sociale del comune di residenza della persona.

L'equipe analizza la domanda e, se compatibile con la tipologia del servizio, propone un periodo di osservazione di 1 mese volto a verificare l'effettiva corrispondenza tra bisogno e servizi offerti. Al termine del periodo di osservazione viene steso il progetto individuale da condividere con la persona, la sua famiglia e il Servizio Sociale.

Sulla base dell'osservazione svolta, l'equipe propone un Progetto Educativo Individuale annuale finalizzato a rinforzare le autonomie già presenti e a raggiungere obiettivi specifici individuali.

Il Progetto viene costruito, aggiornato e modificato sulla base dei bisogni dell'utente e della sua famiglia attraverso la condivisione progettuale e il coinvolgimento diretto che avverrà tramite colloqui, gruppi familiari e sostegni psicologici.

Attività:

1. Autonomie personali e sociali - Attività volte ad acquisire il proprio ruolo nel contesto familiare e nella vita autonoma, per il recupero e il potenziamento delle competenze nel proprio contesto di vita e nell'organizzazione del proprio tempo. Attività orientate all'acquisizione delle regole sociali, alle abilità necessarie all'uso di mezzi pubblici e dei servizi alla collettività, attività di cucina, riordino e pulizia ambienti, organizzazione dei tempi e degli spazi. Percorsi per la cura del sé, educazione all'affettività e sessualità.
2. Autonomie lavorative - Percorsi in ambito lavorativo di affiancamento, supporto e monitoraggio. In particolare: attività pratico manuali, attività di piccola manutenzione e cura di aree verdi, agricoltura, assemblaggio e confezionamento. I percorsi possono esser svolti all'interno di Cooperative Sociali e Aziende del territorio.
3. Attività espressive - Attività finalizzate a favorire la socializzazione e la scoperta di nuove modalità comunicative e relazionali. Laboratori espressivi con la sperimentazione di differenti modalità comunicative condotte (a titolo esemplificativo: teatro, lettura, arteterapia)

Costi

Per usufruire del servizio è necessario l'iscrizione a socio per un costo di € 25,00 all'anno.

La frequenza prevede il versamento di una retta personalizzata sulla base del progetto. La retta viene determinata dalle attività svolte dalla persona, dal numero di ore e dal rapporto educativo, elementi contenuti nel progetto individuale che viene proposto e sottoscritto dal destinatario e dalla sua famiglia.

In caso di assenza e conclusione anticipata della frequenza è richiesto il pagamento dell'intera retta fino al 15° giorno e, di seguito, il 50% a mantenimento del posto.

Promozione Sociale

L'associazione svolge attività di promozione sociale anche attraverso percorsi di sensibilizzazione sul tema dell'accoglienza ed integrazione della persona disabile e svantaggiata in genere. Raccoglie, organizza e forma persone che a titolo di volontariato intendano svolgere attività di supporto all'integrazione sociale e lavorativa di persone disabili.

L'attività di promozione sociale viene svolta a titolo gratuito.

Volontariato

L'associazione raccoglie volontari che intendano dedicare parte del proprio tempo per attività di:

- Affiancamento e supporto al lavoro
- Trasporto protetto
- Partecipazione a eventi, manifestazioni e raccolte fondi

anche in convenzione con Cooperative Sociali con le quali siano in corso collaborazioni specifiche.

Ogni volontario è iscritto al "Registro Volontari" e gli è garantita idonea copertura assicurativa.

Progetti di volontariato formativo

L'associazione offre opportunità di volontariato a taglio formativo per:

- Studenti

Vengono proposte esperienze di volontariato formativo a giovani studenti che desiderino sperimentarsi in un'attività di volontariato che sia al contempo occasione di confronto e di crescita personale

- Persone a rischio di emarginazione sociale

Attraverso un'esperienza di attività di volontariato in ambito lavorativo l'associazione offre un'occasione di autorealizzazione personale.

I progetti sono individuali e determinati nel tempo.

Lavori di Pubblica Utilità

L'associazione grazie a una convenzione con CVS Insubria ha la possibilità di accogliere Lavoratori di Pubblica Utilità per attività di volontariato all'interno dei servizi offerti e delle iniziative di raccolta fondi.

L'associazione concorda una proposta coerente per tempistiche e modalità con la sentenza del Tribunale competente e al termine del percorso fornisce una relazione sull'andamento delle attività svolte.

Accesso

Per ogni inserimento in ambito di volontariato viene realizzato un colloquio con il referente dell'Associazione volto a verificare la compatibilità tra la domanda e l'esperienza proposta. E' quindi previsto un affiancamento di ad un operatore o volontario esperto.

L'esperienza di volontariato non è in alcun modo remunerata.

Eventi culturali e artistici

L'associazione promuove Civico 3, un progetto, uno spazio, un'idea all'interno della quale confluiscono iniziative volte ad unire arte cultura e solidarietà sociale. Con sede a Gallarate, Civico 3 ospita mostre di quadri e presentazione di artisti, promuove incontri a tema e corsi di vario genere volti al benessere della persona.

Procedure per la limitazione del contagio in tema di Covid 19

Viene chiesto tutti i soci e visitatori di attenersi alle disposizioni e procedure valide per i luoghi di lavoro, in particolare quelle che riguardano i comportamenti da tenere presso i locali del Servizio (rilevazione temperatura, utilizzo dei DPI) ed la presentazione di certificazioni a norma di legge (es. Green Pass)

E' reso disponibile presso la sede del servizio il Protocollo aziendale

Come raggiungerci

In auto

Da Varese: Strada Provinciale 36, alla seconda rotonda di Inarzo svoltare a sinistra (terza uscita) in via Marconi, di seguito via San Francesco.

Da Biandronno: Strada Provinciale 36, alla prima rotonda svoltare a destra (prima uscita) in via Marconi, di seguito via San Francesco.

Servizi Pubblici - Bus

Linea extraurbana n° 23 Varese – Varano Borghi – Sesto Calende

GPS: N45 47,454E8 44.192

Curiosità

L'abaco è un antico strumento di calcolo, utilizzato come ausilio per effettuare operazioni matematiche. Il termine proviene dall'ebraico קשבונייה, "polvere" e si riferisce ai primi abachi costituiti da una tavoletta di sabbia.

Il termine Abaco richiama Abad&Co riferito al progetto costitutivo nato in seno alla Cooperativa Sociale Abad

All1) Modulo reclamo

Spett.le Associazione Abaco

All'attenzione della Direzione dell'Associazione

Soggetto che espone il reclamo:

Motivo del reclamo:

Data e luogo _____

Firma _____

All 2) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Gent. Famiglia, desideriamo porvi alcune domande sulla soddisfazione del Servizio fornito, al fine di poter apportare migliorie allo stesso. Vi preghiamo di condividere la compilazione con il vostro familiare, utente diretto del servizio.

Ringraziandola per la disponibilità, La salutiamo cordialmente.

	INDICATORE	VOTO	COMMENTO
1	La struttura e l'ambiente nel quale vengono svolte le attività sono adeguati		
2	Le uscite sul territorio sono adeguate al tipo di progetto educativo proposto		
3	Gli operatori sono presenti e disponibili		
4	L'ufficio di direzione è presente e disponibile		
5	L'ufficio amministrativo è presente e disponibile		
6	L'orario di apertura del servizio risponde alle vostre esigenze		
7	Il progetto educativo è chiaro e condiviso		
8	I servizi offerti rispondono agli obiettivi del progetto		
9	Le comunicazioni avvengono in modo chiaro e puntuale		
10	Le situazioni di criticità vengono affrontate in modo tempestivo		

Eventuali suggerimenti per il miglioramento del Servizio:

Voto: 10 = ottimo
 8 = buono
 6 = sufficiente
 4 = insufficiente
 2 = scarso

Nominativo della persona seguita dal Servizio:

Compilato da _____ Ruolo _____ il _____