



CENTRO EDUCATIVO DIURNO (DGR N.2857/20)

CARTA DEI SERVIZI

Indice

1. Nome, tipologia del servizio e destinatari
2. Finalità generali
3. Obiettivi
4. Tipologia delle prestazioni erogate
5. Modalità di erogazione delle prestazioni
6. Équipe e ruoli organizzativi
7. Servizi di supporto all'erogazione
8. Documentazione
9. Strumenti e modalità rilevazione della soddisfazione
10. Strumenti e modalità per i reclami e le non conformità
11. Disponibilità e diffusione del materiale informativo
12. Costi del servizio
13. Riferimenti

1. Nome, tipologia del servizio e destinatari

Centro Educativo Diurno "In-Presa"

Il Centro In-Presa, aperto dal 1997, segue minori di età compresa fra i 6 e i 18 anni, con percorsi di gruppo e individuali e differenziate per fascia di età (6-10 anni e 11/18 anni), proponendo, a seconda dei bisogni, attività laboratoriali e ludico ricreative per il tempo libero, curando il buon andamento e il completamento della scuola dell'obbligo, la formazione e l'inserimento lavorativo, nell'ambito di un più ampio percorso educativo e di accompagnamento nel percorso di crescita.

In Presa può accogliere un massimo di 35 minori contemporaneamente presso la propria struttura.

I minori sono accolti senza alcuna forma di discriminazione nel rispetto della Costituzione Italiana e della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea

2. Finalità generali

La finalità generale del Centro In-Presa è accompagnare i minori accolti nel percorso di crescita in generale e/o in situazioni specifiche di bisogno.

Rev. 7 del 1 Marzo 2024

Sede legale e amministrativa

Via G.B. Piazzetta, 2 - 20139 Milano
tel +39 02 55213838 - fax +39 02 57401701
info@lastrada.it - www.lastrada.it
P.I e C.F. 10969830156

3. Obiettivi

Il Centro In-Presa si propone di attivare, sostenere e coordinare una “rete” di servizi e iniziative allo scopo di:

- fornire al ragazzo/a un ambiente nel quale si senta accolto e precisi punti di riferimento relazionali
- attivare un processo di conoscenza e sviluppo delle caratteristiche e delle potenzialità individuali
- coinvolgere, ove possibile, la famiglia del ragazzo/a nei processi di maturazione e di scelta
- strutturare, attraverso le risorse a disposizione, attività finalizzate all’acquisizione di competenze scolastiche e/o lavorative oltre che emotive e relazionali
- attivare processi di integrazione con il territorio attraverso le risorse per il tempo libero
- creare le condizioni per raggiungere un adeguato livello di autonomia.

2

4. Tipologia delle prestazioni erogate

Le attività educative concorrono a creare occasioni di confronto e di rielaborazione della propria storia e dei propri vissuti personali. La **cura della quotidianità** permette di creare un **clima di condivisione** di cui il minore si senta parte. È valorizzata la collaborazione nel prendersi cura degli spazi, la partecipazione a semplici attività a servizio del gruppo, gli incarichi di piccole responsabilità, tutti gesti che rimandano al senso di attenzione a sé e agli altri.

Tutto ciò si esplica attraverso il rispetto di alcune regole attinenti alle relazioni con le persone e i luoghi, l’accettazione e il rispetto dell’altro.

Le attività sotto riportate saranno proposte ai gruppi di minori divisi per fasce di età (6/10 anni, 11/14 e 15/18 anni):

- **condivisione del pranzo (se concordato con il servizio inviante e la famiglia, in base al Progetto Individualizzato):** rappresenta una fondamentale occasione di condivisione della quotidianità, di sperimentazione della collaborazione (i ragazzi saranno chiamati a collaborare con gli educatori per apparecchiare, sparecchiare, servire a tavola), dei diritti e doveri del vivere comune e di conoscenza reciproca;
- **sostegno allo studio**, individuale o in piccolo gruppo, in base alle effettive necessità del minore;
- **orientamento** individuale scolastico e/o lavorativo;
- **vivere il territorio:** attività varie (uscita con tutto il gruppo per recarsi al cinema, mostre, teatro o altre attività territoriali quali gite e attività fuori città) volte a conoscere le risorse e le possibilità offerte dal territorio, imparando ad accedervi anche in autonomia, e a favorire l’integrazione con i coetanei;
- **laboratori e attività:** sono previste attività laboratoriali diverse (espressive, sportive, esperienziali, formative) con l’obiettivo di conoscere, valorizzare e implementare le potenzialità personali e relazionali, l’aggregazione sociale e la capacità di dare un nuovo significato alle proprie esperienze passate.

Il Centro Diurno In-Presa propone alcune attività innovative che si rivolgono a specifici bisogni:

- **Centro Diurno Junior:**

Il Centro In-Presa propone attività di accoglienza dedicata alla fascia di età compresa tra 6 e 10 anni con tempi e proposte ad hoc per i minori accolti (dalle 16,30 alle 18,30 durante il periodo scolastico) alle quali si aggiungono proposte come, ad esempio, la psicomotricità, una occasione per sviluppare positivamente la propria personalità integrandone le diverse parti, fisica, cognitiva ed emotiva, in un contesto divertente e creativo. Vengono proposte attività favorevoli tutti gli aspetti psicomotori, articolate in percorsi motori, giochi ritmici e di percezione spaziale, attività per la motricità fine, esperienze motorie a contenuto imitativo e simbolico, gioco-dramma per l’espressione creativa, esperienze motorie “inconsuete”, ecc...

- **Percorso Dedalo:** le attività del centro diurno possono essere arricchite, nel caso di **minori coinvolti a vario titolo in procedimenti penali** (a piede libero, con misure alternative alla detenzione, in messa alla prova...), da una particolare attenzione a queste tematiche, attraverso l'attivazione di eventuali consulenze legali e soprattutto la presenza di figure educative particolarmente competenti in materia, in grado di seguire il minore e di sostenerlo nel percorso di comprensione e rielaborazione di quanto accaduto. Si tratta di attivare, in particolar modo, un percorso educativo che possa assumere, nei confronti del minore, una funzione di **cura e tutela** secondo le problematiche individuali e delle richieste degli organi competenti.
- **Vacanze residenziali:** in occasione delle festività natalizie e del periodo estivo (solitamente nel mese di Luglio) il Centro organizza delle brevi vacanze residenziali di 3/4 giorni rivolte ai ragazzi, divise per fasce di età (preadolescenti e adolescenti). I luoghi delle vacanze vengono scelti con i ragazzi stessi, compatibilmente con i vincoli logistici ed economici. Si tratta di occasioni preziose per rinforzare e relazioni e far sperimentare contesti, tempi e stili diversi a ragazzi che non avrebbero normalmente simili opportunità.
- **Orientamento al lavoro e Tirocini formativi:** se all'interno del Progetto Educativo Personalizzato si ritiene opportuno sperimentare un inserimento lavorativo, è possibile attivare per i ragazzi dai 16 anni in su esperienze protette quali **Tirocini Formativi** anche in **Borsa Lavoro** (finanziate direttamente da Fondazioni che sostengono per queste iniziative la Cooperativa La Strada), già ampiamente collaudate grazie all'esperienza pluriennale della Cooperativa La Strada, che può contare da anni su una rete consolidata di piccoli e medi artigiani volontari disposti ad inserimenti presso le loro aziende. Questo tipo di percorso prevede una fase di orientamento e definizione del Progetto Formativo, attraverso l'utilizzo di strumenti specifici, e un successivo inserimento al lavoro di sei mesi con **l'obiettivo** di far integrare meglio il ragazzo nelle dinamiche lavorative con una più ampia responsabilità.

5. Modalità di erogazione delle prestazioni

5.1 Lo stile educativo

Una presa in carico globale

La principale caratteristica del progetto è da ricercare nel taglio metodologico che lo contraddistingue: si è scelto di sostenere ogni ragazzo globalmente, considerando cioè ogni aspetto della sua vita (scuola e formazione in generale, dinamiche intra familiari, tempo libero, eventuale affiancamento lavorativo, ecc.). Il minore viene inserito in attività di gruppo con una estrema attenzione ai suoi bisogni specifici.

Per realizzare tutto questo ci si avvale di strumenti educativi individualizzati in grado di attivare al meglio tutte le risorse possibili:

- Il *Progetto Educativo Personalizzato*, stilato dopo circa un mese di conoscenza e di osservazione, che contiene le attività proposte, gli obiettivi da raggiungere nel contesto grupale ed individuale, gli strumenti ed i tempi previsti. Integra il Progetto Socioeducativo Condiviso fornito dall'SSTP;
- Il *Contratto Educativo*, che descrive gli obiettivi del lavoro proposto, le modalità concordate, le attività alle quali partecipare secondo una logica di corresponsabilità; è firmato dal ragazzo, dalla famiglia e dal Centro In-Presa;
- Le *verifiche intermedie*, con e senza il ragazzo, che scandiscono l'evolversi del Progetto e permettono un costante monitoraggio della situazione.

La figura dell'educatore

La figura dell'educatore risponde ad un bisogno primario nel giovane, quello cioè di avere una figura adulta di riferimento che sappia proporre uno stile di vita e sia capace di comprendere e accompagnare con autorevolezza.

Il Centro In-Presa prevede la presenza di tale figura alla quale sono affidati quattro compiti fondamentali:

- **dare vita ad un rapporto personale con ogni ragazzo:** l'educatore si caratterizza come una persona presente nella vita del ragazzo, degna di fiducia, in grado di instaurare un rapporto caratterizzato dal rispetto e dalla partecipazione relazionale e affettiva;
- **conoscere** la persona che gli sta di fronte per comprenderne potenzialità e bisogni;
- **attivare le risorse** necessarie al perseguimento degli obiettivi educativi concordati con l'ente inviante;
- **gestire** l'insieme delle attività che caratterizzano la proposta del Centro Diurno, mantenendo i contatti con tutte le realtà coinvolte.

5.2 Tempi e Orari

Il Centro Diurno In Presa è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 13:00 alle ore 18:30, per 11 mesi l'anno, con esclusione del mese di Agosto.

Le attività di gruppo sono generalmente proposte su due fasce orarie: dalle 15:00 alle 16:30 (attività di studio o di laboratorio) e dalle 16:30 alle 18:30 (merenda, laboratori, tempo libero e altre tipologie di attività). Le attività individualizzate (colloqui, accompagnamenti, orientamento etc.) vengono gestite secondo un calendario e orari definiti di volta in volta.

In corrispondenza del calendario scolastico, le attività rivolte al gruppo di minori della fascia 6-10 anni inizieranno con l'accoglienza alle 16:30, un momento conviviale di merenda e le successive proposte laboratoriali.

È possibile pranzare presso la sede del Centro Diurno previo accordo con il Servizio Inviante e con la famiglia, dalle 13:00 alle 14:30.

In particolari periodi dell'anno (Pasqua, Natale, estate...) o in occasione di particolari iniziative infrasettimanali l'orario potrà essere esteso alla mattina, nelle serate ed alla giornata di sabato o domenica.

Ai minori in carico è richiesta mediamente una frequenza minima di 3 giorni alla settimana, e comunque non inferiore a 2 giorni alla settimana.

5.3 Procedure per la gestione delle liste d'attesa

Dopo il colloquio di presentazione del caso da parte dell'Ente Inviante, il nome dell'utente con i dati essenziali di riferimento viene inserito in apposito elenco in formato informatico. Con l'Ente Inviante vengono concordati tempi previsti per l'inserimento.

5.4 Modalità per l'accoglienza, la presa in carico e la dimissione degli utenti

L'accesso al servizio avviene **su invio** da parte di un Assistente Sociale di Ente Pubblico competente, secondo le modalità indicate di seguito.

La presa in carico e, con essa, l'inizio dell'attività educativa ha inizio entro 10 giorni dall'incontro di presentazione all'utente presso la sede del Servizio In-presenza. È altresì possibile la presa in carico di ragazzi i cui genitori chiedano spontaneamente al Coordinatore un sostegno educativo in assenza di invio da parte di un Servizio Sociale. Di volta in volta il Coordinatore valuterà la disponibilità del Centro e l'opportunità di avviare o meno la presa in carico, ferma restando la priorità che sarà data comunque ai ragazzi segnalati dai Servizi Sociali. La prassi e le modalità della presa in carico per i ragazzi ad accesso spontaneo restano invariate.

Nell'intervento proposto possono essere individuate tre fasi: la fase di segnalazione, progettazione e presa in carico, la fase di realizzazione dell'intervento, la fase di conclusione.

Fase di segnalazione, progettazione e presa in carico

Segnalazione alla Cooperativa

La richiesta di attivazione di un progetto di tutoring educativo giunge al coordinatore del Centro In-Presa, dopo che l'assistente sociale dell'Ente inviante ha verificato l'idoneità del Centro Diurno come risposta al bisogno del nucleo.

È necessario un passaggio di informazioni chiaro ed esaustivo relativamente all'anamnesi familiare e del minore, spazi abitativi, provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria e quanto utile ad una corretta conoscenza del caso, tale segnalazione avviene tramite colloquio tra coordinatore del Centro In-Presa e assistente sociale e registrato con l'uso di idonea Scheda di Segnalazione.

L'assistente sociale dell'Ente inviante e il coordinatore del Centro In-Presa della Cooperativa si confrontano, al fine di formulare una prima ipotesi di intervento; a seguito di ciò il referente dell'Ente inviante verifica la disponibilità del nucleo familiare ad aderire al progetto.

Un privato cittadino può rivolgersi altresì spontaneamente al coordinatore del Centro In-Presa e chiedere di attivare un percorso previo uno o più colloqui preliminari. Il coordinatore del Centro In-Presa valuterà l'idoneità dell'inserimento in considerazione dei posti disponibili e dando comunque priorità di inserimento ai casi segnalati dal Servizio Sociale. Laddove lo ritenga necessario, il coordinatore del Centro In-Presa inviterà il cittadino a rivolgersi ai Servizi Sociali per un sostegno adeguato.

Abbinamento operatore/minore

Il coordinatore del Centro In-Presa, sulla base delle informazioni ricevute, della conoscenza degli educatori e del loro piano di lavoro individua l'educatore al quale affidare il progetto in qualità di referente.

Presentazione alla famiglia del primo programma di intervento

Presso il servizio inviante viene illustrata alla famiglia l'ipotesi di intervento: gli obiettivi generali e le modalità previste; viene quindi comunicato il giorno di avvio dell'intervento e le persone coinvolte (coordinatore e educatore referente).

Fase di realizzazione dell'intervento

Osservazione

Il Servizio Sociale condividerà con l'Equipe del Centro Diurno il Progetto Socioeducativo Condiviso, che accompagnerà la presa in carico di ciascun minore e sarà oggetto di monitoraggio periodico.

L'educatore effettua un'accurata osservazione al fine di formulare una corretta stesura degli obiettivi specifici, attraverso l'accompagnamento nei diversi momenti quotidiani previsti. Tale fase si svolgerà nel primo mese di intervento; l'educatore utilizzerà appositi strumenti di osservazione che garantiranno l'acquisizione degli elementi utili alla formulazione definitiva del Progetto Educativo Personalizzato (PEP).

Il PEP rappresenta una sorta di "contratto" che vincola ad un rapporto di collaborazione reciproca tutti i soggetti che si assumono la responsabilità di contribuire – ciascuno per quanto di competenza – alla realizzazione di interventi che sono stati prescritti dall'ente inviante nell'interesse del minore.

È importante sottolineare che il PEP non è costruito "sul ragazzo", bensì "con e per" il ragazzo. Pertanto, egli deve essere attivamente coinvolto nella sua elaborazione ed aiutato ad esplicitare gli aspetti costruttivi e propositivi di sé.

Realizzazione dell'intervento e monitoraggio

Nel corso della realizzazione dell'intervento l'assistente sociale dell'Ente inviante, l'educatore e il coordinatore del Centro In-Presa si incontrano almeno una volta l'anno per effettuare il monitoraggio del progetto indicando, se necessario, eventuali modifiche dello stesso e stabilendo il calendario degli incontri successivi e le verifiche con la famiglia (*con l'uso dell'apposito modulo di Programmazione e Verifica Intervento Educativo*). In caso di accesso spontaneo, il monitoraggio sarà effettuato direttamente con almeno un adulto del nucleo familiare coinvolto.

6

Conclusione

L'intervento si ritiene concluso con successo se gli obiettivi previsti dal PEP sono stati raggiunti.

In sede di verifica dell'intero progetto vengono valutati gli indicatori precedentemente fissati ed i possibili sviluppi dell'azione intrapresa.

In accordo con l'Ente Inviante, il nucleo familiare e il minore si stabiliscono nuove modalità di sostegno o la conclusione definitiva del percorso.

L'esito negativo di un percorso educativo può dipendere da diversi fattori riconducibili alle modalità di gestione dell'intervento, alla motivazione del minore e della famiglia, ad eventi "esterni" che condizionano l'adesione al percorso del nucleo familiare o l'utilizzo degli strumenti precedentemente predisposti (*uso del modulo di Programmazione e Verifica Intervento Educativo*).

Ciò che garantisce l'adeguatezza della presa in carico è, in ogni caso, la possibilità di:

- verificarne **in itinere** l'efficacia
- utilizzare, al bisogno, altre tipologie di servizio a disposizione della Cooperativa La Strada senza compromettere la relazione avviata con il minore ed il nucleo familiare

5.5 Modalità per l'erogazione dell'assistenza sanitaria

Non è richiesta documentazione sanitaria per l'inserimento del minore al Centro Diurno, salvo nei casi di segnalazione da parte dell'ente inviante di eventuali patologie invalidanti. Agli utenti minorenni non vengono comunque somministrati medicinali da parte degli educatori. Durante le attività residenziali (per es. vacanze) gli educatori possono somministrare o vigilare sull'assunzione di medicinali da parte di minori dietro compilazione di un'apposita scheda medica e richiesta scritta da parte dei genitori.

6. Équipe e ruoli organizzativi

Il Centro In-Presa si avvale delle seguenti figure professionali:

- coordinatore del servizio;
- educatori;
- volontari in servizio civile

Il coordinatore del servizio

Il coordinatore, punto di riferimento per gli educatori in servizio, ha il compito di organizzare, sostenere e verificare l'attività degli educatori stessi.

Il coordinatore mantiene inoltre rapporti costanti con gli assistenti sociali degli enti invianti svolgendo la funzione di "filtro" per le richieste di presa in carico, verificando periodicamente il servizio, concordando le eventuali modifiche da apportare alla programmazione.

Il coordinatore è dunque il "garante" dell'intervento svolto nei confronti del nucleo familiare: per questo partecipa alla prima Fase di Segnalazione, Progettazione e Presa in Carico e supervisiona l'educatore in ogni momento del percorso.

L'educatore

L'educatore svolge un ruolo di primaria importanza: è la figura adulta significativa, capace di stimolare il/la minore alla riflessione e alla conoscenza di sé; in tal senso, il rapporto personale educatore-minore è strategico per una buona riuscita del Progetto Educativo, così come la capacità di instaurare un rapporto chiaro e collaborativo con il nucleo familiare.

I volontari / volontari in servizio civile

I volontari rappresentano una preziosa risorsa di sostegno alle attività. Si affiancano agli educatori per la gestione del sostegno allo studio e delle attività di tempo libero, non sostituiscono, però, l'operato degli educatori né gestiscono attività con gli utenti senza la presenza degli educatori. Oltre ciò sono impiegati come supporto logistico alla struttura e alle attività.

7. Servizi di supporto all'erogazione

Per garantire la corretta erogazione delle prestazioni educative e l'efficacia della presa in carico, la Cooperativa La Strada promuove momenti periodici di confronto, programmazione, formazione ed approfondimento.

La riunione di équipe

La riunione di équipe è fondamentale per il confronto tra gli educatori volto a definire il senso globale del servizio e degli interventi, l'organizzazione delle attività, la definizione, il monitoraggio e la verifica degli interventi in atto.

Gli incontri settimanali di équipe vedono la presenza del coordinatore e del gruppo degli educatori, che, a turno, redigono il verbale della riunione.

L'attività si orienta principalmente sui seguenti aspetti:

- sostegno alle competenze educative;
- monitoraggio del Centro rispetto alle implicazioni operative;
- verifica degli obiettivi posti e della metodologia approntata per le attività di gruppo;
- rilevazione di criticità legate all'erogazione complessiva del servizio
- ridefinizione eventuale di obiettivi e modalità degli interventi educativi.

La supervisione psicologica

Si intende utilizzare lo strumento della Supervisione agli operatori impegnati nella gestione del servizio, allo scopo di:

- creare lo spazio di rielaborazione necessario agli operatori per poter rivisitare difficoltà e vissuti quotidiani, crescere come gruppo di lavoro, elaborare strategie di affrontamento comuni e condivise
- approfondire particolari tematiche legate al lavoro quotidiano affrontato

Gli incontri si svolgono a cadenza quindicinale e sono guidati da un consulente psicologo.

La formazione

L'attività di formazione degli educatori coinvolti nell'erogazione del servizio è da intendersi permanente e organizzata su livelli differenti:

- la formazione in itinere attraverso la partecipazione alle riunioni di équipe, di supervisione e di rete territoriale;
- la formazione interna che la Cooperativa la Strada organizza, almeno in una occasione nel corso dell'anno su tematiche legate all'educazione
- la formazione esterna: sono favorite le partecipazioni a convegni e seminari esterni alla Cooperativa, secondo una rotazione che permette a tutti di aggiornarsi e riportare a beneficio dell'intera équipe i contenuti di quanto appreso.

Il **Piano Annuale della Formazione** per gli operatori del Centro In-Presa prevede un minimo di 30 ore di formazione.

8. Documentazione

La Cooperativa utilizza nelle sue modalità operative, oltre all'*eventuale* modulistica predisposta dall'Ente, strumenti e modulistica standardizzati per il controllo della qualità dei servizi erogati:

Modulo
Scheda segnalazione
Scheda presa in carico
Scheda di osservazione
Progetto Educativo Personalizzato
Progetto Educativo Ufficiale
Patto educativo
Report incontri
Programmazione intervento educativo
Foglio presenze
Relazione
Verbali
Questionari soddisfazione

9. Strumenti e modalità di rilevazione della soddisfazione

La Cooperativa La Strada, secondo quanto deciso nel corso del riesame della Direzione, distribuisce, almeno una volta all'anno, un questionario di soddisfazione (modulo M11-01 Questionario di soddisfazione del Cliente/Utente) rivolto:

- al minore
- ad un rappresentante del nucleo familiare
- all'Assistente Sociale dell'Ente Inviante (all'assistente sociale sarà distribuito un ulteriore questionario di soddisfazione al termine della presa in carico).

Le informazioni raccolte saranno oggetto di riflessione e di revisione per quanto riguarda le modalità di erogazione dell'intero servizio e prese in carico quale input per il Riesame annuale della Direzione previsto dal Sistema Qualità.

10. Strumenti e modalità per i reclami e le non conformità

Il reclamo del Committente/Cliente/Utente/Ospite può essere effettuato in forma scritta o verbale (direttamente o telefonicamente), al Responsabile di Servizio, alla Direzione o al Presidente.

Nel momento della ricezione del reclamo, i Responsabili la registrano su apposita scheda (M 15-01 Scheda Reclamo), ove registreranno i riferimenti, la descrizione sintetica del problema evidenziato e la data di rilevazione.

11. Disponibilità e diffusione del materiale informativo

La Carta dei Servizi e i suoi allegati ed altro materiale informativo sul servizio sono disponibili:

- sul sito www.lastrada.it (pdf scaricabile)
- al momento di prima conoscenza dei servizi inviati, delle ospiti e loro eventuali familiari e di chiunque abbia interesse conoscere il servizio offerto
- su richiesta in qualsiasi altra occasione
- presso la sede della Cooperativa
- presso il Centro Diurno stesso.

12. Costi del servizio

La retta giornaliera pro-capite è pari a € 46,90 + Iva per i giorni di effettiva presenza.

Per il pranzo è prevista una maggiorazione della retta di € 6,00 + Iva per ogni giorno di effettiva fruizione del servizio.

13. Riferimenti

CENTRO EDUCATIVO DIURNO IN-PRESA

Via G.B. Piazzetta 2 – 20139 – Milano (MM3 Corvetto – Linea bus 77 e 95)

Tel. 02.55213838 Fax 02.57401701

inpresa@lastrada.it

Coordinatrice del Servizio


Giulia Cargnelutti (tel. 347.1354058 – cargnelutti@lastrada.it)

Direttore della Cooperativa La Strada

Paolo Larghi (tel. 348.7125416 – larghi@lastrada.it)

Allegati:

- M11-01 Questionario di soddisfazione del Cliente/Utente
- M 15-01 Scheda Reclamo

	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE	
	M 11-01	Revisione 1 del 31/12/10

Data:

Gentile Committente/Cliente/Utente,

per svolgere il nostro lavoro in maniera adeguata e garantirVi un servizio altamente qualificato, diventa per noi fondamentale conoscere le Vostre impressioni e valutazioni, positive o negative.

Vogliate quindi cortesemente compilare il presente questionario, datarlo firmarlo e inviarlo/ consegnarlo a **La Strada Società Cooperativa Sociale**.

Vi assicuriamo che riserveremo ad ogni Vostro commento la più seria considerazione.

RingraziandoVi, cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

La Strada Società Cooperativa Sociale

Committente/Cliente/Utente: _____

Nome e ruolo del compilatore del questionario: _____

Servizi della Coop. La Strada con i quali collabora: _____

Firma: _____

Data: _____

PARAMETRO	GIUDIZIO		
	Scarso	Sufficiente	Buono
È facile contattare, telefonicamente o in altro modo La Strada ?			
Quando contatta la strada le viene risposto con sollecitudine e cortesia?			
Il suo referente è disponibile ad ascoltare le sue richieste/osservazioni?			
Riceve adeguata documentazione circa l'attività svolte dai nostri servizi?			
Considera il lavoro svolto dai nostri operatori soddisfacente?			
Esiste una buona relazione con gli operatori di riferimento?			
Qual è il suo giudizio complessivo in merito ai nostri servizi?			

SUGGERIMENTI

--

RECLAMO N° __ ANNO ____

COMMITTENTE/CLIENTE/UTENTE CHE EFFETTUA IL RECLAMO: _____

SERVIZIO COINVOLTO: _____

DESCRIZIONE PROBLEMA EVIDENZIATO: _____

DATA: _____ FIRMA DEL COMPILATORE: _____

DESCRIZIONE AZIONE INTRAPRESA (con indicazione specifica di: tipologia, modalità, tempistica, responsabilità di attuazione e responsabilità e tempistica della verifica):

DATA: _____ FIRMA PRES : _____

VERIFICA DELLA EFFICACIA DELL'INTERVENTO:

SODDISFACENTE

INSODDISFACENTE

OSSERVAZIONI: _____

DATA: _____ FIRMA RESP. VERIFICA: _____

DATA: _____ FIRMA PRES: _____