



CARTA DEI SERVIZI L'OFFICINA DELLE ABILITÀ

Centro diurno per persone con disabilità
dedicato ai bambini

L'officina
delleabilità



*Sostegno, educazione
e aiuto per una vita piena
del bambino con disabilità
e dei suoi genitori.*

l'abilità



Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità

art. 26 Abilitazione e riabilitazione

1. Gli Stati Parti adottano misure efficaci e adeguate, in particolare facendo ricorso a forme di mutuo sostegno, al fine di permettere alle persone con disabilità di ottenere e conservare la **massima autonomia**, le piene facoltà fisiche, mentali, sociali e professionali, e il pieno inserimento e partecipazione in tutti gli ambiti della vita. A questo scopo, gli Stati Parti organizzano, rafforzano e sviluppano servizi e programmi complessivi per l'**abilitazione** e la riabilitazione, in particolare nei settori della sanità, dell'occupazione, dell'istruzione e dei servizi sociali, in modo che questi servizi e programmi:
 - (a) abbiano inizio nelle fasi più precoci possibili e siano basati su una **valutazione multidisciplinare** dei bisogni e delle abilità di ciascuno;
 - (b) facilitino la **partecipazione** e l'**integrazione** nella comunità e in tutti gli aspetti della società, siano volontariamente posti a disposizione delle persone con disabilità nei luoghi più vicini possibili alle proprie comunità, comprese le aree rurali.
2. Gli Stati Parti promuovono lo sviluppo della formazione iniziale e permanente per i professionisti e per il personale che lavora nei servizi di abilitazione e riabilitazione.
3. Gli Stati Parti promuovono l'offerta, la conoscenza e l'utilizzo di tecnologie e strumenti di sostegno, progettati e realizzati per le persone con disabilità, che ne facilitino l'abilitazione e la riabilitazione.

INDICE

1. INTRODUZIONE ____ p. 4
2. I PRINCIPI E LA *MISSION* ____ p. 5
3. IL SERVIZIO ____ p. 6
4. LE FINALITÀ E LE MODALITÀ DI INTERVENTO ____ p. 7
5. LE ATTIVITÀ PROPOSTE ____ p. 8
6. LA GIORNATA-TIPO ____ p. 10
7. LE FIGURE PROFESSIONALI ____ p. 11
8. LA PRESA IN CARICO E LE DIMISSIONI ____ p. 12
9. LA RETTA ____ p. 14
10. I DOVERI DELLA FAMIGLIA ____ p. 15
11. I DOVERI DEL CDD E GLI STRUMENTI
DI TUTELA DELLA FAMIGLIA ____ p. 16

ALLEGATI

- IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ____ p. 18
- LA SCHEDA SEGNALAZIONI ____ p. 20

Desideriamo ringraziare
la **Fondazione De Agostini** e il **Comune di Milano**,
Assessorato alla Salute per aver sostenuto, promosso
e finanziato la sperimentazione de **L'officina delle abilità**
nei suoi primi due anni di vita, senza la quale
non esisterebbe l'attuale **CDD**.

La sperimentazione ha offerto un'importante occasione
di confronto, di rielaborazione e di monitoraggio
che ha fatto crescere costantemente il progetto,
giorno dopo giorno, e ci ha permesso di costruire
L'officina com'è oggi.



Con grande soddisfazione presento la Carta dei Servizi de L'officina delle abilità, Centro diurno per persone con disabilità (CDD) a Milano dedicato ai bambini. Accreditato dalla Regione Lombardia e in convenzione con il Comune di Milano, questo nuovo servizio nasce dopo una sperimentazione di due anni, d'intesa con le strutture di neuropsichiatria infantile delle Aziende Ospedaliere Niguarda Ca' Granda e Luigi Sacco, in coordinamento con la scuola e con il coinvolgimento diretto dei genitori. La sperimentazione, finanziata dalla Fondazione De Agostini e dal Comune di Milano, Assessorato alla Salute, ha rappresentato un'importante occasione di osservazione, confronto e rielaborazione dei contenuti socioeducativi del nostro servizio attuale.

L'officina accoglie i bambini con disabilità nella particolare fase di crescita in cui il potenziale neuropsicologico permette un intervento precoce adattivo, e li accompagna in un Progetto Educativo Individualizzato condiviso con famiglia, strutture sanitarie di riferimento, insegnanti e assistenti sociali. La rete costruita e resa sempre più salda nel lavoro partecipato in itinere, mette il bambino con disabilità al centro di una programmazione globale, con l'obiettivo di salvaguardare sia il diritto all'educazione sia il potenziamento delle abilità di base, di apprendimento e di autonomia.

L'officina diventa automaticamente luogo di disability management in cui si organizzano i piani di lavoro, si avviano e si migliorano i percorsi di cura, si coordina il lavoro di rete e di monitoraggio e si costruisce nel tempo, con le verifiche e i contatti interdisciplinari, il progetto educativo di vita preparato già pochi mesi dopo l'inserimento del bambino. Questo intenso lavoro permette percorsi educativi completi e coerenti, mirati alla piena realizzazione in termini di inclusione sociale e scolastica, partecipazione attiva, indipendenza, crescita. Questo primo Centro diurno dedicato ai bambini con disabilità a Milano è un'officina che fa muovere come ingranaggi sincronizzati la scuola, le neuropsichiatrie e i servizi sociali del territorio. Per un modello di intervento che ha al centro il bambino, le sue abilità, la sua famiglia.

Carlo Riva
Direttore L'abilità Onlus

Milano, gennaio 2010

1. INTRODUZIONE

La **Carta dei Servizi** è uno strumento importante con cui desideriamo fornire alle famiglie dei bambini che frequenteranno il nostro CDD, agli operatori sanitari e sociali, agli insegnanti e all'amministrazione tutte le informazioni relative ai livelli di qualità del servizio offerto, ai meccanismi di tutela e alle procedure di reclamo.



4

IN SINTESI LA CARTA CONTIENE:

- la presentazione del servizio (principi, finalità, obiettivi, organizzazione, attività proposte e modalità di funzionamento) e delle figure professionali che vi operano;
- la descrizione delle modalità di presa in carico e di eventuali dimissioni dei bambini;
- l'indicazione dell'ammontare della retta, con esplicitazione delle prestazioni comprese ed escluse;
- il sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie e le procedure di reclamo.

IN ALLEGATO PRESENTIAMO:

- il questionario di soddisfazione;
- la scheda segnalazioni.

2. I PRINCIPI E LA MISSION

L'officina delle abilità garantisce un servizio che si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **uguaglianza** - il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **imparzialità** - i comportamenti del personale de L'officina nei confronti del bambino e della sua famiglia sono improntati a criteri di obiettività e imparzialità;
- **continuità** - l'erogazione del servizio è regolare e costante, secondo gli orari e il calendario previsti;
- **partecipazione** - le famiglie dei bambini frequentanti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali). Le famiglie valutano il servizio esprimendo il loro grado di soddisfazione con un questionario specifico e segnalando eventuali disservizi (vedi pagina 18);
- **efficienza ed efficacia** - il servizio mira a garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate e i risultati ottenuti attraverso il costante monitoraggio delle attività, il regolare confronto con le aree sociosanitaria e scolastica e la formazione permanente degli operatori.

5

Oltre a questi principi, le attività de L'officina - in linea con la *mission* dell'associazione L'abilità che l'ha fondata - si ispirano a precisi riferimenti culturali:

- **il modello biopsicosociale della disabilità**, che interpreta la disabilità come il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute del bambino e i fattori personali e ambientali in cui vive;
- **la cultura dei diritti umani**, che considera il bambino con disabilità come persona titolare di diritti umani, soggetto vulnerabile che necessita di un supplemento di garanzie e di azioni positive che riducano gli svantaggi e garantiscano pari opportunità, non discriminazione, accessibilità;
- **la centralità dell'esperienza familiare** nel modello di intervento, che mira al progressivo potenziamento delle risorse della famiglia (*counseling* e automutuoaiuto).

3. IL SERVIZIO

L'officina delle abilità è un Centro diurno per persone con disabilità (CDD) secondo gli standard previsti dalla normativa della Regione Lombardia (Delibera VII/18334 e successive circolari applicative).

È un servizio gestito dall'associazione **L'abilità** Onlus ed è **accreditato** dalla Regione Lombardia (Delibera VIII/010162).

Nasce da una sperimentazione di due anni nel corso della quale gli standard convenzionali del CDD per adulti sono stati modulati sui bisogni evolutivi dei bambini, in coordinamento con le strutture di Neuropsichiatria infantile, la scuola e i servizi sociali, arrivando alla definizione del servizio così com'è proposto attualmente.

Gli indicatori di qualità emersi durante la sperimentazione indirizzano costantemente l'équipe di lavoro nella stesura del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), che viene regolarmente monitorato sulla base della scheda ICF-CY e condiviso con gli operatori di riferimento.

6

L'officina è un servizio semi-residenziale e si rivolge a bambini con disabilità di età compresa tra i 5 e gli **11 anni**, con limitazioni dell'autonomia nelle funzioni elementari.

L'officina può accogliere fino a un massimo di 20 bambini in compresenza. La sede è a Milano, presso l'Istituto S. Gaetano-Opera don Guanella (via Mac Mahon 92), in uno spazio di 300 mq senza barriere architettoniche, adeguatamente attrezzato per soddisfare le differenti attività della programmazione individualizzata.

Nella struttura è presente un **giardino protetto** e dedicato, dove vengono proposte attività educative e di ricreazione all'aperto.

Per conoscere **L'officina** è possibile effettuare **visite guidate** su appuntamento, contattando il responsabile.

Annualmente (a giugno) è previsto un open day di presentazione delle attività educative condotte durante la programmazione.

4. LE FINALITÀ E LE MODALITÀ DI INTERVENTO

L'officina delle abilità si connota con una duplice finalità:

- come intervento educativo individualizzato per il bambino con disabilità;
- come struttura di sostegno psicoeducativo alla famiglia.

Le attività programmate mirano alla crescita evolutiva nella prospettiva di una **progressiva e costante inclusione** sociale e scolastica, con l'obiettivo primario di sviluppare le capacità residue del bambino mediante **interventi psicosocioeducativi e riabilitativi** individualizzati, pur nell'ambito e sulla base di un progetto complessivo del servizio di tipo comunitario.

Per la realizzazione degli obiettivi previsti, la metodologia di lavoro richiede l'**osservazione** accurata del bambino (sia in sede sia presso l'abitazione) e la compilazione della **scheda di valutazione** secondo la classificazione ICF-CY. Successivamente si elabora, per ogni bambino, il **Progetto Educativo Individualizzato** (PEI), come strumento di attivazione e di verifica dei percorsi differenziati per l'autonomia, l'abilitazione e l'inclusione.

Il PEI viene redatto dall'équipe socioeducativa, discusso e condiviso con i genitori del bambino (o con chi ne abbia la tutela), con gli operatori sanitari, con i suoi insegnanti e con i referenti dei servizi sociali del Comune di Milano. Questo **lavoro di rete**, sia nella fase di elaborazione sia nelle verifiche *in itinere*, è peraltro lo strumento fondamentale per superare la frammentarietà dei servizi e delle prestazioni a favore di una **co-progettazione** integrata di qualità.



5. LE ATTIVITÀ PROPOSTE

L'officina delle abilità ha come finalità il benessere globale del bambino con disabilità e della sua famiglia e favorisce un concreto processo di inclusione del bambino all'interno del territorio di appartenenza. Offre spazi e tempi educativi, riabilitativi, assistenziali e ricreativi che si concretizzano in molteplici attività, che stimolano soprattutto la relazione e la comunicazione del bambino con disabilità e che si sviluppano non solo nell'attività specifica, ma anche nei momenti di vita comunitaria (accoglienza, pranzo, uscite, congedo e trasporto).



8

Il contenuto e l'intenzionalità delle proposte di attività (vedi tabella alla pagina seguente) si orientano secondo due criteri fondamentali, complementari:

- la promozione della **qualità della vita** del bambino con disabilità, nel rispetto dei suoi bisogni di crescita e di autonomia;
- l'**accettazione** del bambino con disabilità come **persona**, nel rispetto della fragilità in ogni sua forma.

In ogni attività si pone attenzione a cinque intenzionalità psicosocioeducative, distinte, ma integrate tra loro:

- la finalità, la peculiarità e l'utilità dell'attività;
- la generalizzazione dell'attività nel campo esperienziale del bambino;
- l'utilizzo dell'attività come veicolo di relazione;
- lo sviluppo dell'attività a partire dagli interessi e dalle competenze del bambino per favorire i processi di autostima;
- l'impiego della modalità ludica come fondamento dell'attività per raggiungere l'obiettivo finale del soddisfacimento e del piacere dell'esecuzione.

L'officina sostiene la famiglia come partner fondamentale e prioritario per il buon esito del Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

Oltre ai colloqui di sostegno psicoeducativo per rinforzare le competenze dei genitori, il Centro offre la possibilità di accesso ai gruppi di automutuoaiuto e allo sportello di orientamento su normative e tutele in materia di disabilità.

GLI OBIETTIVI DEL PEI

sviluppo e consolidamento dei prerequisiti di base
riduzione dei comportamenti-problema
igiene posturale e mobilizzazione
sviluppo delle competenze relazionali
sviluppo della comunicazione
sviluppo delle autonomie
attività preoperative e operative (per esempio manipolativo-costruttiva)
attività propedeutiche all'inclusione sociale in collaborazione con la scuola
sviluppo delle abilità logico-cognitive mediante sperimentazione di ausili tecnologici
sviluppo della componente emotiva e creativa del bambino con disabilità attraverso laboratori ad hoc
attività di sostegno scolastico
potenziamento delle <i>leisure skills</i>

LE ATTIVITÀ PER I GENITORI

sostegno psicoeducativo per il rinforzo delle competenze genitoriali
gruppi di automutuoaiuto
guida e orientamento all'ottenimento dei diritti

Si prevedono inoltre **soggiorni estivi** e **weekend** di sollievo rivolti ai bambini del CDD con copertura dei costi a carico della famiglia e/o con ricerca fondi promossa dall'associazione.

6. LA GIORNATA-TIPO

L'officina delle abilità è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.30 alle ore 18.30 per 47 settimane all'anno.

Sono previsti periodi di chiusura in coincidenza delle festività e delle vacanze estive, sempre nel rispetto delle 47 settimane di apertura del servizio.

Il calendario delle chiusure/aperture viene comunicato alle famiglie, agli operatori sociosanitari e alla scuola al momento dell'inserimento.

All'inizio di ogni anno viene predisposto un **piano generale** delle attività secondo il seguente schema di giornata-tipo:

11.30/12.30	prima accoglienza dei bambini suddivisione in gruppi, piano delle attività e svolgimento
12.30/12.40	riordino, igiene personale e preparazione al pasto
12.40/14.30	pranzo, igiene personale attività di gioco
14.00/14.30	seconda accoglienza dei bambini
14.30/16.00	svolgimento delle attività in piccoli gruppi (sostegno scolastico, progetto autonomia, attività strutturata)
16.00/16.15	prima uscita e trasporto a domicilio
16.00/17.00	attività strutturata monotematica in piccolo gruppo
17.00/17.15	seconda uscita e trasporto a domicilio
17.00/18.15	attività strutturata monotematica in piccolo gruppo
18.15/18.30	terza uscita e trasporto a domicilio

I bambini possono frequentare il Centro dall'apertura alla chiusura del servizio, oppure part-time.

La frequenza full-time oppure part-time è stabilita dall'équipe e dai servizi sociali del Comune in relazione alle effettive esigenze del bambino e in coordinamento con la scuola, in funzione degli obiettivi del PEI.

La frequenza al CDD L'officina non assolve in alcun modo l'obbligo scolastico.

7. LE FIGURE PROFESSIONALI



11

L'équipe operante presso **L'officina delle abilità** è costituita dalle seguenti figure professionali:

- 1 coordinatore - responsabile del servizio;
- 6 educatori professionali e operatori per attività specifiche, come previsto dagli standard gestionali in vigore;
- 1 operatore sociosanitario (OSS);
- 1 psicologo.

Il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento con indicato il nome e il cognome dell'operatore e il suo ruolo professionale all'interno del servizio. L'associazione **L'abilità** è convenzionata per attività di tirocinio con l'Università degli Studi di Milano-Bicocca e con l'Università Cattolica del Sacro Cuore. Si prevedono pertanto inserimenti di studenti tirocinanti all'interno del CDD. Il responsabile del servizio è Carlo Riva.

8. LA PRESA IN CARICO E LE DIMISSIONI

La procedura di ammissione e presa in carico del CDD **L'officina delle abilità** avviene secondo il seguente protocollo:

1. richiesta del genitore presentata all'assistente sociale del Nucleo Distrettuale Disabili competente del Comune di Milano corredata da una **dichiarazione di necessità di interventi di lungoassistenza** redatta dallo specialista dell'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (UONPIA) o della struttura di neuropsichiatria infantile di riferimento o della ASL di residenza o dell'istituto di riabilitazione extra-ospedaliera accreditato;
2. compilazione della **scheda di primo contatto** da parte del coordinatore e valutazione in équipe della domanda con osservazione del bambino;
3. l'équipe stabilisce la possibile data di entrata, con una fase di **inserimento** programmata individualmente, durante la quale i genitori provvedono a consegnare i documenti richiesti (vedi tabella alla pagina seguente) e sottoscrivono il **contratto di ingresso**;
4. durante la fase di **osservazione** e di prima presa in carico si tengono **incontri di équipe con i servizi di riferimento** per un'approfondita presentazione del caso sul piano clinico, scolastico e sociale al fine di raccogliere le informazioni utili all'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI);
5. dopo circa 2 mesi dalla data di inserimento viene stilato il PEI;
6. le cartelle e i diari dei singoli bambini sono disponibili sia in forma cartacea sia in forma elettronica con password di accesso.



Le **dimissioni** vengono valutate dal Centro congiuntamente con i genitori e i servizi invianti, al fine di individuare il reinserimento a scuola con orario completo oppure l'inserimento in altri servizi idonei.

I bambini vengono comunque dimessi al raggiungimento dell'età limite di 11 anni, salvo completamento dell'anno scolastico in corso.

Assenze ingiustificate, irregolarità nella frequenza, ritardi continui sono ritenuti motivo di richiamo alla famiglia.



I DOCUMENTI PER L'ISCRIZIONE

autocertificazione dello stato di famiglia

recapiti telefonici dei familiari reperibili e delle strutture di riferimento

copie delle relazioni cliniche e referti specialistici

certificazione medica della terapia farmacologica in atto

autorizzazione da parte della famiglia all'eventuale somministrazione dei farmaci da parte degli operatori

dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

fotocopia della Carta Regionale dei Servizi

fotocopia del verbale di invalidità civile e della certificazione Legge 104/92

fotocopia della tessera di esenzione ticket

9. LA RETTA

La retta giornaliera de **L'officina delle abilità**, che comprende le attività socio-sanitarie, educative e assistenziali così come descritte nel capitolo 5, è composta dalla quota sanitaria (a totale carico del Fondo Sanitario Regionale) e dalla quota sociale di euro 42.

Eventuali compartecipazioni alla quota sociale da parte delle famiglie sono stabilite dall'amministrazione del Comune di provenienza. In tal caso alla famiglia, al momento della presentazione della domanda, verrà consegnato il regolamento che disciplina il calcolo dell'eventuale contribuzione.

Per quanto riguarda il servizio **mensa**, è previsto un contributo di euro 2,60 a pasto a carico della famiglia, da pagare con apposito bollettino distribuito presso lo stesso CDD.

Per i bambini che frequentano il CDD è garantito il servizio di **trasporto** gratuito.



10. I DOVERI DELLA FAMIGLIA



La famiglia del bambino inserito nel Centro deve **partecipare** attivamente al Progetto Educativo Individualizzato (PEI) redatto dagli operatori de **L'officina delle abilità** in collaborazione con gli operatori dei servizi di neuropsichiatria, della scuola e dei servizi sociali. A tale proposito la famiglia ha il dovere di controfirmarlo e di partecipare agli incontri che si riterranno necessari. La famiglia ha inoltre il dovere di rispettare la dignità e la professionalità degli operatori, rispettando le **regole** e gli **orari** stabiliti nella programmazione condivisa e avvisando per tempo rispetto a qualsiasi variazione. Le assenze dovranno essere motivate e la presenza regolare è requisito indispensabile per il mantenimento della frequenza al Centro.

11. I DOVERI DEL CDD E GLI STRUMENTI DI TUTELA DELLA FAMIGLIA

Il CDD **L'officina delle abilità** si impegna a fornire il servizio così come definito dalla normativa prevista, nel rispetto dei regolamenti vigenti.

L'officina è obbligata altresì:

- ad adempiere agli obblighi di custodia dei beni del bambino in carico;
- ad assolvere gli obblighi assicurativi previsti;
- al rispetto dei protocolli assunti con i genitori;
- alla consegna della **Carta dei Servizi** che illustra nel dettaglio modalità organizzative e specifiche non presenti nel contratto;
- al rispetto della privacy;
- alla custodia e all'aggiornamento della documentazione sociosanitaria e scolastica.

La famiglia esprime il proprio “grado di soddisfazione” sulla qualità del servizio attraverso uno specifico **questionario**, somministrato almeno una volta all'anno in forma anonima (vedi pagina 18).

I questionari compilati saranno raccolti in un apposito archivio, disponibile per l'attività di verifica da parte degli organi di controllo e della famiglia dell'utente.

I risultati dei questionari raccolti saranno resi pubblici attraverso un documento scritto e apposto presso l'ingresso del CDD nell'apposita bacheca.

Eventuali **reclami** possono pervenire al responsabile del servizio in forma scritta oppure verbale, secondo le seguenti modalità:

- **reclamo scritto** - ogni reclamo scritto da parte della famiglia viene raccolto dal responsabile che provvede, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata e/o, comunque, a fornire una risposta scritta entro 20 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo stesso;
- **reclamo verbale** - ogni reclamo verbale, riferito direttamente al responsabile del servizio, deve essere trascritto; si procede anche in questo caso alla correzione dell'eventuale disservizio e comunque alla risposta scritta.

Presso **L'officina** è istituito un **protocollo dei reclami** per l'archiviazione degli stessi unitamente alla risposta fornita. Il dossier è disponibile per l'attività di verifica da parte degli organi di controllo e della famiglia dell'utente.



Per le **segnalazioni** o gli **apprezzamenti** vale la procedura descritta per i reclami. I risultati e le riflessioni derivati da consigli, apprezzamenti e reclami sui punti di forza o di debolezza del servizio verranno resi pubblici alle famiglie dei bambini utenti con un documento riepilogativo trasmesso almeno una volta l'anno.

IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

fac simile



Questionario di soddisfazione per la famiglia del bambino con disabilità

Il presente questionario è volto a raccogliere commenti, grado di soddisfazione, consigli, suggerimenti al fine di migliorare l'erogazione del servizio e la sua qualità.

Il questionario viene sottoposto alla famiglia annualmente o su richiesta specifica della stessa.

I questionari compilati saranno raccolti in apposito archivio disponibile per l'attività di verifica da parte degli organi di controllo e della famiglia dell'utente.

I risultati dei questionari raccolti verranno resi pubblici attraverso un documento scritto e apposto presso l'ingresso del CDD in apposita bacheca.

Area	Fattore	Descrizione del Fattore di Soddisfazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
			5	4	3	2	1
Strutturale	1	La struttura è accessibile					
	2	La struttura è accogliente nei suoi arredi/spazi					
	3	La struttura è adeguata ai bisogni di vostro figlio/figlia					
	4	L'ambiente è ordinato (gradevole, pulito, ...)					
	5	La segnaletica esterna è soddisfacente					
	6	La segnaletica interna è soddisfacente					
Organizzativa	7	Capacità di risposta a Vostre richieste urgenti					
	8	Capacità di comprensione dettagliata della Vostra richiesta					
	9	Capacità di risposta e chiarezza della risposta					
	10	Puntualità nella risposta					
	11	Avvisi esaurienti e chiari nella loro spiegazione					
	12	Comunicazioni tempestive					
	13	Orario giornaliero di apertura e chiusura del servizio					
	14	Strutturazione delle attività settimanali					
	15	Strutturazione del calendario annuale delle attività					
	16	Strutturazione del calendario annuale riguardo l'apertura e chiusura del servizio					
	17	La Carta dei Servizi è completa e comprensibile					

fac simile

Area	Fattore	Descrizione del Fattore di Soddisfazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
			5	4	3	2	1

Qualità	18	Competenza dell'operatore del CDD					
	19	Le attività del CDD sono adeguate ai bisogni di vostro figlio/figlia					
	20	Le attività del CDD sono adeguate ai bisogni della vostra famiglia					
	21	Il Progetto Educativo Individualizzato corrisponde alle necessità del bambino/bambina					
	22	Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) è chiaro nella sua forma e contenuti					
	23	Condivisione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) con gli operatori del CDD					
	24	Raggiungimento e mantenimento degli obiettivi previsti dal Progetto Educativo Individualizzato (PEI)					
	25	Incontri di verifica e condivisione delle modalità psicoeducative tra la famiglia e gli operatori del CDD					
	26	Disponibilità, accoglienza, attenzione e ascolto da parte degli operatori del CDD					
	27	Chiarezza e completezza delle informazioni durante i colloqui					
	28	Puntualità nei colloqui/appuntamenti con gli operatori					
	29	Collaborazione e rapporti del CDD con gli operatori socio-sanitari e della scuola					
	30	Rispetto della persona e della riservatezza					
	31	Soddisfacimento dei bisogni manifestati					
32	Gestione dei Vostri reclami e segnalazioni di problemi						

Osservazioni e suggerimenti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data

LA SCHEDA SEGNALAZIONI

fac simile



Scheda Reclamo/Apprezzamento n° _____ del (data) _____

Famiglia del bambino/bambina _____

Oggetto della Segnalazione: descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data, le persone coinvolte; in caso di reclamo, l'eventuale presunta entità del danno lamentato e ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento.

.....

Firma Data

Ricevuto il da

Risposta/commenti alla segnalazione

.....

Firma Data

Esito della verifica (entro 20 giorni dalla segnalazione)

- Telefonico
- Incontro

.....

Firma Data

