



CasadeiRagazzi

ISTITUTO ASSISTENZA MINORI ED ANZIANI O.N.L.U.S.

# CARTA DEI SERVIZI

## Centro Socio Educativo (CSE)



CSE  
CASA DEI RAGAZZI

**OLGIATE MOLGORA**

Via Della Corna 20

Revisione n° 4 del 23 marzo 2022

## LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento di conoscenza a disposizione dei cittadini e del territorio. Rende espliciti i criteri attraverso i quali vengono progettati, pensati, organizzati e gestiti i servizi fornendo informazioni circa i progetti, le risorse, le attività, le modalità di accesso e d'intervento.

È uno strumento dinamico per la natura evolutiva propria di ogni intervento sociale, per tale motivo è passibile di aggiornamento e modifica coerentemente alle trasformazioni del servizio stesso.

## PRESENTAZIONE

Il Centro Socio Educativo CSE Casa dei Ragazzi si configura come un'unità d'offerta socioassistenziale diurna a carattere non residenziale che ospita persone con disabilità media certificata, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Gli interventi offerti sono di tipo socio-educativo e socio-animativo finalizzati:

- al sostegno dell'autonomia personale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento dei livelli espressivi, cognitivi e culturali.

Il Centro è finanziato attraverso le rette dei Comuni, le rette degli utenti (entrambe uniformi su tutto il territorio provinciale) e la quota di solidarietà pro-capite di tutti i Comuni della provincia di Lecco.

Vengono accolti un massimo di 15 persone con disabilità, inviati dal SAI (Servizio di aiuto all'integrazione) in accordo con l'Ufficio di Piano dell'Ambito di Merate e rientra nella programmazione interdistrettuale provinciale.

Il Servizio è aperto dalle 8:45 alle 16:10, da lunedì a venerdì per 47 settimane/anno con chiusure in occasione delle festività natalizie, pasquali e nazionali. L'organizzazione prevede una programmazione diversificata per i periodi di giugno, luglio e settembre, dando spazio per il periodo estivo ad attività che utilizzano maggiormente spazi esterni e iniziative di tipo socio-ricreativo.

## DOVE SI TROVA

Il Centro, ubicato in via della Corna 20 - Olgiate Molgora, nasce nel settembre 2001 e dal gennaio 2009 ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento come Centro Socio Educativo.

## DA CHI E' GESTITO

L'Ente gestore è l'Associazione Casa dei Ragazzi I. A. M. A. Onlus.

Oltre al CSE, l'Ente gestisce nel Comune di Olgiate Molgora diversi servizi rivolti alla disabilità: la Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD), il Centro Educativo Diurno la Casa di Sophia e la Fattoria sociale.

Con Decreto del Presidente della regione Lombardia n° 46 in data 15/12/2014 sono state approvate la fusione per incorporazione dell'Istituto di Assistenza Minori Anziani di Milano nell'Associazione Casa dei Ragazzi Treves de Sanctis onlus e le modifiche apportate allo statuto della stessa associazione incorporante, con conseguente assunzione della nuova denominazione dell'Ente **“CASA DEI RAGAZZI Istituto di Assistenza Minori e Anziani (I.A.M.A.) – onlus”** che, a norma dello statuto persegue esclusivamente, senza scopo di lucro, finalità di solidarietà sociale nell'ambito territoriale della Regione Lombardia nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria e della beneficenza a favore di minori, anziani, disabili, persone e famiglie in difficoltà.

## **MISSION**

La mission del CSE Casa dei Ragazzi è quello di migliorare la qualità di vita delle persone disabili adulte e dei loro familiari. Al centro dei percorsi educativi proposti all'interno del Servizio si pone il BENESSERE dell'utente; la persona viene accolta ed ascoltata nella sua integrità, nel racconto di sé, nella sua storia, nelle sue potenzialità, nei suoi limiti e nei suoi desideri. Nelle attività viene dato ampio spazio al piacere e alla gratificazione "nel Fare"; ogni esperienza diventa così oggetto intermediario di relazione e occasione di socializzazione.

## **FINALITA' E OBIETTIVI**

Il CSE ha come finalità il mantenimento del benessere dei propri utenti. Questo si concretizza mediante un processo formativo che aiuta le persone disabili a scoprire, mantenere e potenziare le proprie abilità per affrontare quanto più possibile una vita autonoma e socialmente integrata. L'attività del servizio è finalizzata alla realizzazione di percorsi di integrazione per quei soggetti non collocabili al lavoro, ma comunque caratterizzati da una rappresentazione di sé come adulto. Si vuole offrire l'opportunità di sperimentare un ambiente in cui sia possibile esercitare le proprie competenze cognitive, motorie, emotive e sociali, attraverso la declinazione di azioni ed interventi educativi personalizzati in un contesto di gruppo.

Il Centro Socio Educativo offre ai suoi utenti momenti formativi (i laboratori) e momenti di socializzazione in cui sono gli utenti stessi a porsi come soggetti attivi, curiosi e interessati a conoscere, capaci di comunicare e interagire in modo adeguato.

Il Centro è orientato in modo costante e continuo alla valorizzazione del SOGGETTO, alla persona nella sua individualità, unicità ed originalità ed al suo diritto di essere non solo assistito, ma sostenuto sia nella crescita come persona sia nel raggiungimento di un rapporto equilibrato con la realtà che lo circonda.

Gli obiettivi che il Servizio persegue sono:

1. Miglioramento della qualità della vita dell'utente e specificatamente delle proprie competenze sociali al fine di ridurre e prevenire l'isolamento anche tramite la realizzazione di iniziative volte ad ampliare e consolidare la rete delle relazioni interpersonali;
2. Promozione dell'acquisizione di nuove competenze e valorizzazione delle abilità già possedute attraverso l'offerta di attività educative, formative, occupazionali il più possibile individualizzate;
3. Mantenimento e potenziamento delle competenze intellettive, sensoriali, motorie, prassiche;
4. Sostegno della famiglia nel loro compito educativo e di cura.

L'organizzazione educativa del CSE si basa dunque prevalentemente sull'aspetto legato alle autonomie individuali degli utenti e sulla loro capacità di utilizzare le risorse personali sia legate alla propria individualità che alla relazione con il contesto.

## **PERSONALE**

L'organigramma del servizio prevede un Direttore di struttura, un responsabile del Servizio, un coordinatore interno e figure professionali specializzate nell'ambito educativo. Nello specifico:

- Educatori professionali in numero adeguato e nel rispetto dello standard (1 ogni 5) che oltre alla progettazione e alla conduzione quotidiana delle attività del Centro concorrono alla

definizione e realizzazione del progetto educativo individuale (PEI) e alla pianificazione degli interventi educativi rivolti al singolo e al gruppo;

- Coordinatore del servizio che oltre alle mansioni educative presiede alla progettazione dei PEI e alla programmazione e organizzazione delle attività, assicurando il necessario coordinamento e la periodica verifica dei risultati. Cura i rapporti con le famiglie degli utenti e i contatti con i servizi sociali comunali e territoriali;
- Servizio di manutenzione e pulizia dei locali.
- Volontari: apportano un contributo all'interno del CSE mediante prestazioni legate alla propria professionalità, si affiancano all'educatore e sono costantemente monitorati durante lo svolgimento di alcune attività a contatto diretto con gli utenti.

## OFFERTA EDUCATIVA

Il programma di attività proposto dal CSE tiene conto delle necessità e delle indicazioni che emergono dai singoli progetti individuali pensati per gli utenti.

Le attività si realizzano attraverso la forma del laboratorio esperienziale e fanno riferimento ad una metodologia fondata sul modello dell'empowerment (conquista della consapevolezza di sé e del controllo delle proprie scelte).

Le attività e i laboratori sono da intendersi come occasioni di sperimentazione che permettono alle persone inserite di diventare soggetti propositivi e consapevoli delle proprie capacità e limiti. Il laboratorio è un luogo di apprendimento, luogo in cui gli utenti diventano protagonisti in percorsi formativi e ricreativi.

Le attività sono progettate, condotte e gestite dagli educatori che sono supportati, in alcuni casi e in attività particolari da specialisti, volontari e studenti tirocinanti. Le proposte vengono realizzate in gruppi la cui composizione numerica può variare a seconda dell'attività proposta.

Sono previste anche attività integrate con gli ospiti della Residenza Sanitaria per Disabili, gestite in collaborazione dagli educatori del CSE ed un operatore della RSD.

Le attività proposte si possono collocare nelle seguenti aree di intervento:

- **Area delle autonomie personali:** mantenimento e potenziamento della cura di sé, capacità di gestire se stesso rispetto allo spazio, al tempo, agli oggetti e alle persone. Questi concetti sono fondamentali per sentirsi vivi e persone integrate nella società (trasversale a tutti i laboratori proposti).
- **Area cognitiva:** vengono stimolati i prerequisiti per l'apprendimento: attenzione, motivazione, continuità e disponibilità al compito, memoria, linguaggio, riconoscimento (laboratorio cognitivo, laboratorio di lettura animata, cineforum)
- **Area ludica e psicomotoria:** attività finalizzate all'integrazione dello schema corporeo, esplorazione e coordinazione, mantenimento e sviluppo delle abilità motorie, espressive, sensoriali (laboratorio ludico motorio, camminate sul territorio, laboratorio di rilassamento, laboratorio di teatro)
- **Area espressiva:** sollecitazione della capacità creativa tramite alcuni strumenti che agiscono come facilitatori quali la musica, il teatro, la danza (laboratorio teatrale, laboratorio musicale, atelier d'arte)
- **Area occupazionale:** favorisce, stimola e verifica l'attenzione, la concentrazione, la tenuta sul compito (laboratorio di falegnameria, laboratorio decorazione, laboratorio tematico, attività presso la Fattoria sociale dell'Ente)

- **Area comunicazione e socializzazione:** potenziamento del repertorio linguistico, espressivo e decodificativo, capacità di esprimere i propri pensieri, idee, desideri e bisogni. Potenziamento della comunicazione verbale e non: descrivere eventi, azioni, rispondere alle domande. Incremento dei rapporti con realtà esterne (laboratori in bottega e in fattoria per favorire la vicinanza e le relazioni con altre figure educative)

## **METODOLOGIA D'INTERVENTO**

L'articolazione organizzativa delle attività è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto è centrale l'intervento dell'équipe educativa, sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il progetto generale della struttura. L'équipe utilizza specifici strumenti quali l'osservazione, la programmazione di laboratorio, il Progetto Educativo Individuale (PEI), il diario educativo, il sostegno individualizzato quando necessario, le tecniche di conduzione di attività di gruppo, la documentazione del lavoro svolto.

L'équipe si incontra settimanalmente per discutere della programmazione, di casi particolari, delle attività, delle verifiche in itinere e finali e per l'organizzazione del servizio e di eventi particolari.

Il piano delle attività è personalizzato in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni degli utenti. Durante l'anno sono previsti momenti per la valutazione e verifica del PEI sia finale che in itinere.

Viene stabilito annualmente un piano della formazione degli educatori, al fine di garantire la qualificazione professionale ed un costante supporto e aggiornamento. Percorsi di formazione interni al servizio e percorsi di formazione condotti da esperti e consulenti su temi specifici.

L'Équipe educativa si avvale una volta al mese del contributo di un Supervisore clinico e psicologico.

## **ORARI DEL SERVIZIO E FREQUENZA**

Gli utenti vengono accolti a partire dalle 8.45 e fino alle 9.15; l'accoglienza viene svolta nel salone d'ingresso, viene fatto l'appello da parte di un utente, segnalate le eventuali assenze, suddivisi i partecipanti nei rispettivi laboratori, che hanno inizio alle 9.30 (per alcune attività esterne la partenza è alle 9.15).

## **ARTICOLAZIONE GIORNATA TIPO**

**8.45-9.10** ACCOGLIENZA

**9.30-11.30** ATTIVITA' DI LABORATORIO

**11.30-12.00** IGIENE PERSONALE

**12.15-14.00** PRANZO E PAUSA CAFFE'

**14.00-15.45** ATTIVITA' DI LABORATORIO

**15.30/15.45-16.10** USCITA

Il pranzo viene fornito dalla mensa della RSD, che risponde alle norme HACCP, con appositi contenitori termici e consumato presso il CSE. L'operatore che serve il pranzo ha effettuato la formazione HACCP e indossa grembiule, guanti e cuffia monouso come previsto dal manuale.

## **MODALITA' DI ACCESSO E COSTI**

Il protocollo di ammissione al servizio prevede che la richiesta di inserimento debba essere presentata esclusivamente dall'Ente Inviante, ovvero il Comune di residenza, tramite il SAI.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica utile alla conoscenza della situazione, al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto.

Al momento dell'accettazione della domanda il Centro concorda una riunione con l'Assistente Sociale del Comune e/o l'operatore del SAI e i famigliari, per raccogliere i dati del futuro ospite e definire un calendario di inserimento che va da 2 a 4 settimane. Il calendario prevede una graduale partecipazione prima alle attività della mattina, poi al pranzo e infine la partecipazione alle attività dell'intera giornata. Al termine del periodo di inserimento viene nuovamente riconvocata la famiglia e l'assistente sociale per la definizione del progetto educativo individualizzato, strutturato in base alle osservazioni durante il periodo di inserimento.

L'inserimento dell'utente prevede il pagamento di una retta di € 100,00 mensili a carico della famiglia, secondo quanto stabilito a livello provinciale dagli Uffici di Piano, più €5,00/die di buono pasto, conteggiato solo se consumato.

## **PRESTAZIONI EROGATE**

Le attività offerte dal CSE vengono annualmente stabilite dall'équipe educativa e specificate nella programmazione settimanale.

Alle famiglie viene chiesto un contributo (oltre al buono pasto), per:

- uscite mirate che esulano dalla normale attività educativa (es. gite, mostre);
- attività esterne a pagamento;
- acquisto di materiali per i laboratori tematici;
- uscite al bar durante l'attività sul territorio;

## **DIMISSIONI**

La dimissione può avvenire su richiesta della famiglia, del Comune di residenza e/o e del CSE, per il sopravvenire di problematiche personali e sanitarie che determinano una diversa collocazione dell'utente. In ogni caso il Servizio è disponibile ad ipotizzare una proposta ri-orientativa da condividere con il Comune di residenza del soggetto.

## **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

La famiglia gioca un ruolo importante nell'attuazione del progetto educativo.

Trattandosi infatti di progetti rivolti all'autonomia e all'integrazione sociale della persona disabile, la conoscenza dei familiari dei vari percorsi educativi proposti sono una condizione auspicabile e importante.

A tale scopo nel corso di ogni anno l'équipe ed i familiari possono richiedere incontri individuali volti alla condivisione di eventuali problematiche legate alla persona disabile inserita al CSE.

Sono occasioni in cui:

- si condividono gli obiettivi indicati nel PEI di ogni utente;
- ci si scambia informazioni relative al contesto di vita della persona disabile;
- si studiano e si verificano strategie comuni per migliorare e, se possibile, risolvere i momenti di crisi della persona disabile e della sua famiglia.

Questo permette, nel limite del possibile, di lavorare in modo congiunto per il raggiungimento degli obiettivi, dando maggiore forza e coerenza all'azione educativa stessa.

Le famiglie sono invitate durante specifici periodi dell'anno a partecipare attivamente a laboratori tematici (preparazione addobbi natalizi, pasquali, di carnevale, per le feste dell'associazione, realizzazione dei vestiti per gli spettacoli teatrali), oltre che a condividere momenti di festa e svago (gite, scambi di auguri in occasione delle festività).

Nel corso di ogni anno operativo, vengono organizzati due incontri plenari.

All'inizio dell'anno educativo, viene consegnata una cartelletta con la modulistica relativa a:

- regolamento interno del Centro, orari e calendario chiusure
- regolamento del servizio di ristorazione e menù
- modulo di giustificazione assenze
- modulo di autorizzazione uscite
- modulo epicrisi
- programmazione settimanale dell'anno educativo
- modulo richiesta dieta sanitaria/speciale
- modulo informativa sul trattamento dei dati personali

Le famiglie sono invitate a mantenere una comunicazione frequente con le educatrici attraverso un diario personale dell'utente, mezzo utilizzato anche per recapitare avvisi. Le comunicazioni che riguardano l'aspetto amministrativo vengono inviate direttamente alle famiglie mezzo posta elettronica o avviso consegnato a mano.

Le famiglie per ogni chiarimento o quesito su aspetti amministrativi vengono invitati a rivolgersi all'Ufficio amministrativo sito presso la RSD.

## **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

Al fine di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze e i bisogni degli utenti, nel mese di dicembre viene consegnato alle famiglie un questionario di gradimento del servizio (Allegato 1 – Sondaggio di soddisfazione). La diffusione dei risultati avviene tramite restituzione scritta, ripresa durante la riunione di inizio anno educativo (prevista per fine ottobre). Il questionario viene rivisto ogni anno a seconda degli aspetti che ci si prefigge di valutare.

## **MATERIALE INFORMATIVO**

La Casa dei Ragazzi IAMA Onlus informa delle sue attività e dei suoi obiettivi i cittadini, quindi i potenziali utenti, attraverso il proprio sito web [www.casaragazzi.it](http://www.casaragazzi.it), mantenuto in costante aggiornamento, attraverso il quale è possibile leggere e stampare la documentazione riguardante il funzionamento dei Servizi. Sono fruibili:

lo Statuto, il Codice Etico, le Carte dei Servizi; l'organizzazione dell'Ente, i recapiti telefonici e e-mail, la posta elettronica certificata (PEC).

La Carta dei Servizi del CSE è scaricabile dal sito ed è esposta all'interno del CSE. Alla Carta dei Servizi è allegato un modulo per Osservazioni e/o Suggerimenti sul Servizio (Allegato 2), che ogni famiglia può compilare direttamente o in forma anonima collocando, poi, il foglio all'interno della apposita cassetta. Allegato alla Carta dei Servizi e consegnato alle famiglie durante la riunione di inizio anno formativo vi è inoltre il Regolamento di funzionamento del Servizio (Allegato 3), consultabile presso il Centro Socio Educativo.

All'indirizzo <https://casaragazzi.it/trasparenza-casa-dei-ragazzi/>, è presente la **SEZIONE TRASPARENZA**, in ottemperanza al D.Lgs. n. 33 del 14/03/2013 *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*.

La Segreteria amministrativa è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30 per rispondere alle richieste dei famigliari e offrire informazioni relative ai Servizi; la Direzione è presente alle riunioni con le famiglie di inizio e fine anno formativo ed è disponibile a colloqui su richiesta delle stesse, previo appuntamento.

### **ACCESSO AGLI ATTI**

Gli utenti o chi legalmente li rappresenta (amministratori di sostegno e i tutori) possono accedere e visionare gli atti (Fascicolo Personale) tramite richiesta scritta in forma semplice, cartacea o via mail, indirizzata alla Direzione di Struttura; tale richiesta verrà evasa entro 15 giorni dalla data di presentazione della richiesta stessa. Gli stessi possono richiedere fotocopia di parte o dell'intero fascicolo alla dimissione dell'utente.

La documentazione verrà interamente fotocopiata, datata, timbrata dalla Direzione e consegnata direttamente al richiedente. Verrà addebitato un costo di 0.50 centesimi a foglio.

Il Progetto Educativo Individuale (P.E.I.) sull'utente, redatto annualmente, è condiviso con l'utente o chi lo rappresenta legalmente e può esserne richiesta copia alla Direzione.

L'accesso agli atti avviene, comunque, garantendo il rispetto delle disposizioni in materia, di cui agli art. 22 e successivi della Legge n°241/90 e agli art. 15 e successivi della L.R. n°1/2012.

### **ACCESSO CIVICO**

L'Accesso Civico agli Atti è normato dall'Art. 5 del D.Lgs n.33/2013.

In particolare:

- l'Accesso civico semplice consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni che la Casa dei Ragazzi IAMA Onlus ha l'obbligo di pubblicare nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito [www.casaragazzi.it](http://www.casaragazzi.it), nei casi in cui gli stessi non siano stati pubblicati, anche parzialmente, o aggiornati (art.5, comma 1)

- l'Accesso civico generalizzato consente a chiunque di richiedere dati e documenti ulteriori rispetto a quelli che la Casa dei Ragazzi IAMA Onlus è obbligata a pubblicare sul proprio sito, ad esclusione di quelli rientranti nei casi previsti dall'articolo 5-*bis* del decreto trasparenza (art. 5, comma 2).

Il Responsabile a cui presentare richiesta di accesso civico è la Direttrice di Struttura Dott.ssa Donatella Puccia e-mail [info@casaragazzi.it](mailto:info@casaragazzi.it) - tel. 039.9912071 – pec: [casadeiragazzi@pec.it](mailto:casadeiragazzi@pec.it)

I moduli di Accesso Civico semplice e generalizzato sono scaricabili dalla Sezione Trasparenza del sito [www.casaragazzi.it](http://www.casaragazzi.it).

È possibile contattare il servizio, dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 15.30, al numero fisso 039-9910805, al cellulare 335-1705341 o inviando una mail [cse@casaragazzi.it](mailto:cse@casaragazzi.it)





## SONDAGGIO DI SODDISFAZIONE per i FAMILIARI CSE - Anno \_\_\_\_\_

Al fine di conoscere il vostro giudizio relativamente ai servizi offerti dal CSE Casa dei Ragazzi IAMA Onlus, chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario sul grado di soddisfazione dei familiari degli utenti.

Il questionario è anonimo e deve essere compilato una sola volta per ogni utente.

È possibile far partecipare alla compilazione anche il vostro familiare.

I risultati complessivi verranno comunicati successivamente e serviranno al servizio per migliorare la qualità dell'offerta.

Vi chiediamo di **riconsegnare al CSE** il questionario compilato entro \_\_\_\_\_ e vi ringraziamo per la collaborazione.

**Compilo il presente questionario in qualità di** (è possibile barrare fino a due caselle es. genitore e tutore):

- Genitore                       Fratello/Sorella                       Altro \_\_\_\_\_  
 Tutore                               Curatore                               Amministratore di sostegno

**1. Come considero il funzionamento del CSE Casa dei Ragazzi IAMA Onlus in generale?**

- Molto Buono                       Buono                               Sufficiente                       Insufficiente

**2. Come considero l'attenzione e l'accoglienza verso gli utenti del CSE Casa dei Ragazzi?**

- Molto Buono                       Buono                               Sufficiente                       Insufficiente

**3. Come considero il modo in cui vengono comunicate le informazioni (proposte, iniziative, avvisi, ...)?**

- Molto Buono                       Buono                               Sufficiente                       Insufficiente

**4. Come considero il coinvolgimento dei familiari nella progettazione degli interventi educativi individualizzati?**

- Molto Buono                       Buono                               Sufficiente                       Insufficiente

**5. Come considero i momenti previsti dal CSE per il confronto, l'ascolto e la condivisione con le famiglie (riunioni di gruppo, colloqui individuali, telefonate, momenti di festa)?**

- Molto Buono                       Buono                               Sufficiente                       Insufficiente

**6. Come considero la qualità delle attività educative proposte (laboratori di teatro, falegnameria, laboratori artistici, attività in fattoria, laboratori cognitivi, uscite sul territorio)?**

- Molto Buono                       Buono                               Sufficiente                       Insufficiente

**7. Come considero le nuove attività e i nuovi laboratori che ogni anno vengono proposti?**

- Molto Buono                       Buono                               Sufficiente                       Insufficiente

**8. Come considero il servizio mensa?**

- Molto Buono                       Buono                               Sufficiente                       Insufficiente

Mod.PQ\_06\_AMM\_10\_REV\_01\_CUSTOMER UTENTI CSE



**9. Come considero il livello di pulizia degli ambienti?**

- Molto Buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

**10. Come considero il livello di professionalità e attenzione del personale educativo nel prendersi cura dell'ospite?**

- Molto Buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

**11. Come considero il livello di chiarezza delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi del CSE?**

- Molto Buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

**12. Come considero l'ampiezza e l'organizzazione degli spazi e degli ambienti in cui i ragazzi svolgono le attività?**

- Molto Buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

**13. Come considero la qualità delle prestazioni degli Uffici Amministrativi (disponibilità e cortesia, tempi di risposta, qualità delle risposte)?**

- Molto Buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

**14. Come considero le modalità di gestione dell'emergenza Covid-19 da parte della struttura?**

- Molto Buono       Buono       Sufficiente       Insufficiente

**Suggerimenti e proposte per migliorare le attività e la qualità del servizio:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data di compilazione \_\_\_\_\_



Allegato 2

## OSSERVAZIONI e/o SUGGERIMENTI sul SERVIZIO - CSE

In data ..... il/la sottoscritt .....  
in qualità di Familiare (grado di parentela .....) e/o Legale Rappresentante della Sig.ra  
o del Sig. .... Utente del CSE Casa dei Ragazzi, al fine di contribuire al  
miglioramento del servizio dichiara di:

ESSERE PARTICOLARMENTE SODDISFATTO/A DEL SEGUENTE SERVIZIO:

.....  
.....

per i seguenti motivi:

.....  
.....  
.....

NON ESSERE o di ESSERE PARZIALMENTE SODDISFATTO/A DEL SEGUENTE SERVIZIO:

.....  
.....

per i seguenti motivi:

.....  
.....  
.....

PROPOSTE:

.....  
.....  
.....  
.....

CONTATTO PER LA RISPOSTA (telefono, cellulare, e-mail, etc.):

.....  
.....

Data: .....

Firma: .....

È possibile riporre questo modulo nell'apposita cassetta posta lateralmente alla porta di ingresso del CSE