

COOPERATIVA SOCIALE “LA FINESTRA”

# CARTA DEI SERVIZI

C.S.E. Centro Socio Educativo



Tel: 0332 428604

Fax: 0332 424672

[www.lafinestramalnate.it](http://www.lafinestramalnate.it)

Email: [ass-cop@lafinestramalnate.191.it](mailto:ass-cop@lafinestramalnate.191.it)

Email Pec: [lafinestra@pec.confcooperative.it](mailto:lafinestra@pec.confcooperative.it)

Instagram: [lafinestra\\_malnate](https://www.instagram.com/lafinestra_malnate)

## INDICE

1. Cenni storici sull'Ente	Pag. 3
2. Dove siamo	Pag. 4
3. Mission	Pag. 5
4. Organigramma	Pag.6
5. Servizio C.S.E. (Centro Socio Educativo)	Pag.7
6. Orari della struttura e modalità di accesso	Pag.7
7. Frequenza e Rette	Pag.9
8. Dimissioni	Pag.9
9. Segnalazioni e reclami	Pag.9
10. Eventi straordinari	Pag.10
11. Customer satisfaction	Pag.10
12. Come puoi aiutarci	Pag.10
Allegato 1	Pag.11
Allegato 2	Pag.12
Allegato 3	Pag.14
Allegato 4	Pag.16

## 1. CENNI STORICI SULL'ENTE

L'Associazione "La Finestra" è nata nel 1984 con lo scopo di combattere l'emarginazione sociale delle persone portatrici di handicap.

In particolare, la costituzione di questa struttura si deve alla volontà e alla dedizione di alcuni genitori che da sempre lottano contro i pregiudizi legati alla disabilità e che cercano di favorire la socializzazione e l'integrazione dei loro figli. Tra i fondatori troviamo Corrado Nardelotto che è stato Presidente per parecchi anni, al quale è succeduta Maria Grazia Panigata, attualmente in carica.

La possibilità e l'opportunità di aprirsi al mondo esterno che si voleva offrire a questi ragazzi, è testimoniata dalla scelta del nome dell'Associazione: "La Finestra". Un nome volto a simboleggiare la luce portata in una stanza, la speranza portata in una vita.

Inizialmente venivano svolte attività sperimentali limitate all'organizzazione di momenti ricreativi nei giorni festivi ed il gruppo era costituito soltanto da una decina di ragazzi e dai loro familiari riuniti in due piccoli locali.

Con il passare del tempo si è riscontrata l'importanza e la risonanza sociale delle attività svolte, grazie alle quali dal 1986, l'Associazione ha iniziato a fornire ai ragazzi la possibilità di svolgere attività che coinvolgevano un numero sempre maggiore di persone. In un primo momento queste attività sono state unicamente di tipo lavorativo e venivano svolte in locali messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale.

Nel 1989 a fianco dell'Associazione è stata costituita la Cooperativa; questa evoluzione ha consolidato e strutturato l'attività iniziata con l'Associazione, mediante la stipula di convenzioni con i comuni di residenza dei fruitori dei Servizi erogati e l'assunzione di personale qualificato.

Dal 1991, in seguito all'emanazione della L.381 sulla disciplina delle Cooperative sociali, "La Finestra" si è qualificata come Cooperativa di tipo A, con finalità socio assistenziali, formative ed educative.

Nel 1999, a seguito dell'incremento dei laboratori svolti e del moltiplicarsi delle richieste di inserimento, la Cooperativa si è dotata di una nuova sede, sempre in territorio malnatese, ampia, attrezzata e basata sui requisiti di funzionalità ed agibilità.

Ad oggi la struttura è disposta su due piani.

Al primo piano ci sono gli spazi adibiti alle attività: un ampio laboratorio di assemblaggio, il laboratorio artistico e un locale per i laboratori di musica, canto e attività cognitive.

Sempre su questo piano si trovano l'ufficio amministrativo e la direzione oltre ad uno studio utilizzato per i colloqui.

Al piano inferiore ci sono la palestra, due spogliatoi, il magazzino, il laboratorio del legno, una stanza dotata di computer, il salone polivalente, la cucina e la sala mensa.

L'esterno della struttura è caratterizzato da un'ampia zona verde e da un lastricato in parte coperto, dedicato alle attività ludico-ricreative estive.

Nel 2016 il Consiglio di Amministrazione, anche sulla base del DDL "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare" (Legge "Dopo di Noi") ha realizzato un ampliamento della Struttura realizzando nuovi locali con 8 posti letto, per l'accoglienza di max 8 utenti in regime di residenzialità e semi residenzialità.

## 2. DOVE SIAMO

La Cooperativa ha sede legale ed operativa a Malnate  
in via Giuseppe Di Vittorio,7.

Di seguito una mappa per raggiungerla.



### In treno

F.N.M. (Ferrovie Nord Milano) fermata Malnate.

Dalla stazione a piedi in 15 minuti, percorrendo via Nizza e via Milano, si raggiunge  
“La Finestra”.

### 3. MISSION

La Cooperativa sociale “La Finestra” ha come *mission* quella di offrire all’utenza progetti di intervento il più possibile individualizzati, in modo da porre al centro la persona intesa nella sua unicità come sistema complesso di bisogni, limiti, desideri e potenzialità da far confluire in un percorso di autonomia.

Tale percorso intende configurarsi come un progetto di vita dignitoso che abbraccia l’individuo e la sua famiglia intesi come soggetto unico e non come due insiemi disgiunti.

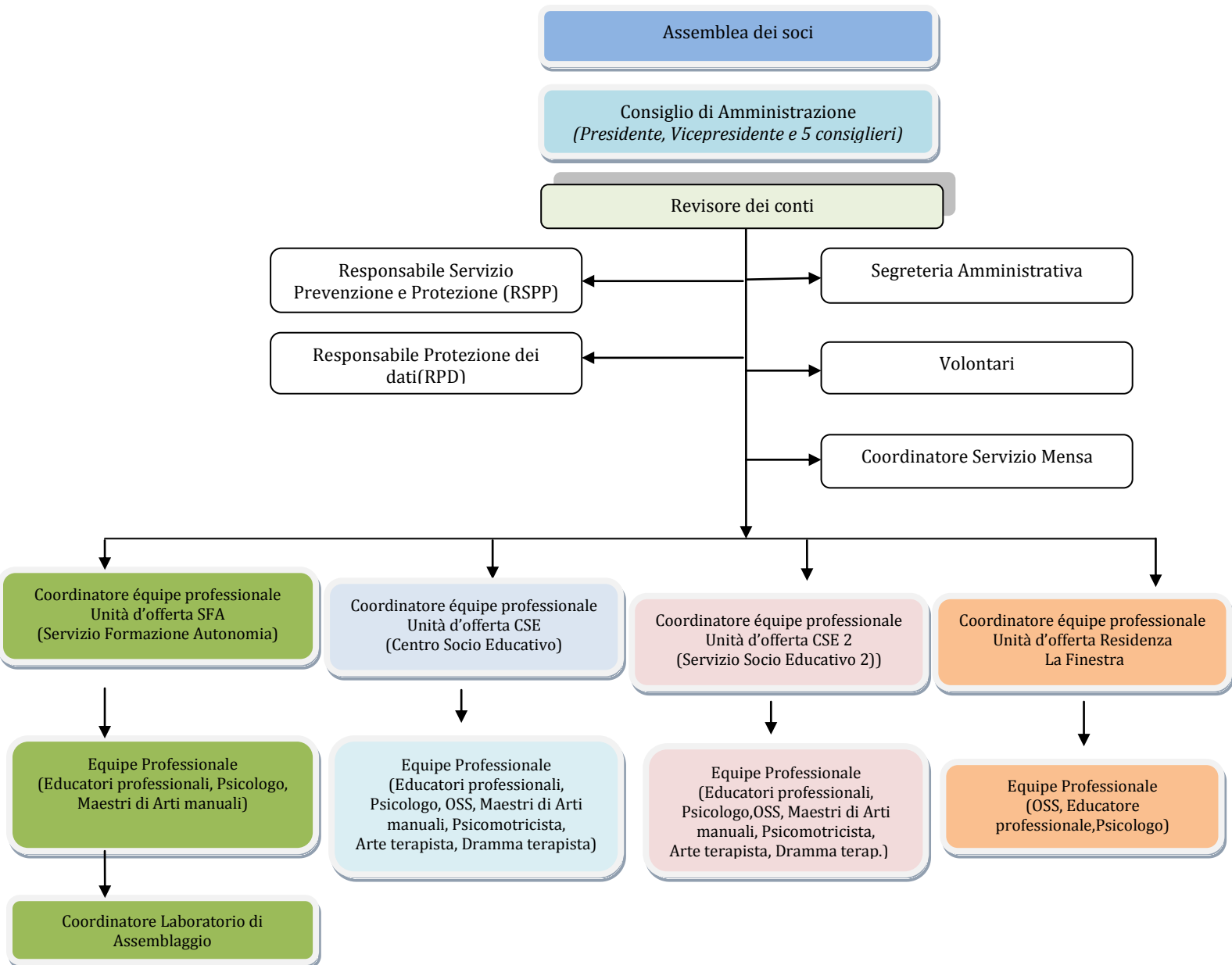
La Cooperativa “La Finestra” gestisce all’interno della medesima sede i Servizi C.S.E. (Centro Socio Educativo), C.S.E 2, S.F.A. (Servizio Formazione Autonomia) e C.A.D (Comunità Alloggio Disabili).

L’èquipe educativa del Servizio C.S.E. è multidisciplinare costituita da psicologa, educatori, psicomotricista, arte terapeuta, dramma terapeuta, istruttori motori, istruttori di attività manuali, maestre d’arte e Oss.

Per fare fronte alle diverse caratteristiche ed esigenze degli utenti e nel rispetto del P.E.I. di ciascuno, la Struttura offre attività differenziate, riconducibili a sei macroaree:

- Area lavorativa: propone un contesto lavorativo tale da permettere l’acquisizione e il mantenimento delle abilità pratiche e della coordinazione oculo-manuale;
- Area funzionale: laboratori finalizzati all’incremento o al mantenimento delle autonomie personali, cura ed igiene della persona. Mantenimento di abilità residue;
- Area cognitiva: laboratori finalizzati al potenziamento e/o al mantenimento delle principali funzioni cognitive quali le abilità di lettura, di scrittura, di calcolo, di comprensione, di ragionamento, di pensiero astratto;
- Area espressivo-relazionale: laboratori finalizzati a favorire la socializzazione e la scoperta di nuove modalità comunicative e relazionali;
- Area motorio-sportiva: laboratori finalizzati a favorire l’esercizio di una salutare attività fisica;
- Area emotivo-affettiva: laboratori finalizzati a riconoscere le emozioni e le loro modalità espressive, con particolare attenzione alla conoscenza di Sé stessi.

#### 4. ORGANIGRAMMA



## 5. SERVIZIO C.S.E. (Centro Socio Educativo)

Il servizio si rivolge a persone con disabilità medio-grave e lieve, frequentemente accompagnata da disturbi nell'area affettiva-relazionale e da lievi disturbi di natura psichiatrica

Il C.S.E. si propone di offrire spazi educativi e ricreativi diversificati, utili per sostenere ed aiutare la famiglia nel conseguimento della promozione dell'autonomia della persona disabile all'interno e all'esterno del proprio nucleo familiare. Il servizio offre:

- L'implementazione di percorsi educativi di potenziamento cognitivo, emotivo e motorio;
- La promozione della socializzazione;
- La realizzazione di percorsi personalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento di maggiori autonomie personali e strumentali;
- Occasioni ricreative sul territorio.

Il perseguimento di questi obiettivi avviene attraverso il coinvolgimento dei Servizi Sociali, della famiglia e dell'utente in un'ottica di condivisione, collaborazione e sostegno.

Al momento della domanda di ingresso la Psicologa e la Responsabile della Cooperativa (ente gestore) effettuano i colloqui preliminari di conoscenza del soggetto e della famiglia. Si avvia poi un periodo di osservazione della durata di tre mesi alla fine del quale l'èquipe si riunisce per decidere in merito al possibile inserimento.

In caso affermativo si procede alla costruzione del P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato), condiviso con la famiglia dell'utente. Il P.E.I. viene rivisto annualmente nel mese di Ottobre. Viene redatto un nuovo piano solo nel caso di cambiamenti sostanziali della situazione dell'utente per cui si renda necessario predisporre nuovi obiettivi.

Nel corso dell'anno lo psicologo incontra la famiglia per le verifiche intermedie e/o in caso di richieste della famiglia o necessità di confronto.

Sulla base degli obiettivi indicati nel P.E.I., per ciascun utente viene strutturato un programma settimanale di attività che rimane valido dal 1 Ottobre al 30 Giugno di ciascun anno. Nei mesi di Luglio e Settembre l'èquipe educativa verifica gli obiettivi raggiunti e costruisce la programmazione per il nuovo anno.

## 6. ORARI DELLA STRUTTURA E MODALITA' DI ACCESSO

Il servizio C.S.E. è aperto 47 settimane all'anno (da Gennaio a Dicembre). Sono previsti i seguenti periodi di chiusura: festività natalizie, pasquali, eventuali ponti per altre festività e 3 settimane nel mese di Agosto.

I periodi di chiusura vengono deliberati per ogni anno dal C.d.A.

Orari di Apertura: Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.45  
Martedì dalle ore 8.30 alle ore 14.30

Il servizio C.S.E. ha una segreteria attiva dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.45, cui ci si può rivolgere per qualsiasi informazione.

Tel: 0332 428604 Fax: 0332 424672

[www.lafinestramalnate.it](http://www.lafinestramalnate.it)

[ass-cop@lafinestramalnate.191.it](mailto:ass-cop@lafinestramalnate.191.it)

[la\\_finestra@pec.confcooperative.it](mailto:la_finestra@pec.confcooperative.it)

La richiesta formale di inserimento parte generalmente dagli organi istituzionali, quali i Comuni, le ATS, le Scuole, oppure, più raramente, direttamente da parte delle famiglie. In qualsiasi caso, per ogni utente deve essere stabilito un contatto con i Servizi Sociali del Comune di residenza con il quale si stipula una convenzione.

Prima di ufficializzare la presa in carico di un nuovo utente, si raccoglie insieme all'ente inviante, l'anamnesi del ragazzo/a, che verrà visionata dalla Psicologa con l'équipe educativa, successivamente sottoposta al C.d.A quale organo preposto alla delibera della presa in carico. Quest'ultimo si pronuncerà a favore o meno di un periodo di prova, della durata di tre mesi. Durante questi mesi, l'utente frequenterà il C.S.E. solo al mattino, per cinque giorni alla settimana.

Il periodo di prova gli consentirà di ambientarsi e di conoscere il gruppo di utenti già frequentanti e l'équipe educativa.

Gli operatori dovranno dedicare particolare attenzione alle esigenze ed ai bisogni del soggetto, al fine di acquisire elementi di conoscenza e valutazione rispetto alle capacità presenti e alle potenzialità da sviluppare.

Tutte le informazioni ricavate dall'osservazione serviranno alla stesura del P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato) che verrà condiviso con la famiglia.

Dopo la stesura del P.E.I. verrà stabilita la modalità di inserimento definitivo.

## **L' Équipe EDUCATIVA**

Comprende diverse figure professionali che una volta alla settimana si incontrano con la supervisione della Psicologa per verificare e/o coordinare i vari interventi.

- Coordinatore del Servizio
- Psicologo
- Educatori
- Arte terapeuta
- Istruttori di attività motorie
- Istruttori di attività manuali
- Maestre d'arte
- Oss (Operatore Socio Sanitario)
- Psicomotricista
- Dramma terapeuta

## **LA GIORNATA TIPO**

Ingresso	ore	8.30 - 9.00
Laboratori	ore	9.00 - 10.15
Pausa	ore	10.15 - 10.45
Laboratori	ore	10.45 - 12.30
Mensa	ore	12.30 - 13.45
Pausa	ore	13.45 - 14.45
Laboratori	ore	14.45 - 17.15
Uscita	ore	17.15 - 17.45



## **SOGGIORNI CLIMATICI**

Nel corso dell'anno viene proposta una vacanza estiva di una settimana che è parte integrante del progetto educativo. Il costo viene stabilito a secondo della meta prescelta e del numero dei partecipanti.

## **7. FREQUENZA E RETTE**

E' possibile frequentare il C.S.E. con le seguenti modalità:

**TEMPO PIENO**: cinque giorni la settimana, dal Lunedì al Venerdì per un max di 38 ore/settimanali

costo: € 814,00 + IVA 5%

**PART-TIME**: frequenza per un max di 19 ore/sett. La modalità di frequenza viene concordata tra i Responsabili del Servizio C.S.E., i Servizi di Invio (Comune, ATS ....) e la Famiglia.

costo: € 542,00 + IVA 5%

La Retta di frequenza sarà, in qualsiasi caso, corrisposta mensilmente per 12 mensilità. La Retta di frequenza mensile sarà aggiornata, qualora si verificassero aumenti dei costi di gestione, mediante comunicazione da inoltrarsi entro il 31 Ottobre.

Per frequenza si intende quella concordata nel progetto di inserimento dell'utente e NON quella effettiva, se diversa, a causa di assenza per malattia e/o altre cause, anche se opportunamente documentate.

Essendo tali cause non attribuibili al Servizio C.S.E., la retta deve essere corrisposta in misura intera.

Presso il C.S.E. il Servizio mensa giornaliero con catering esterno al COSTO di € 8,00 IVA compresa cad/pasto.

## **8. DIMISSIONI**

Le dimissioni dal Servizio si potranno verificare nei seguenti casi:

1. Libera scelta dell'utente, dei familiari o dei suoi legali rappresentanti o dell'ente pubblico che ha in carico l'utente.
2. Nuove esigenze e/o bisogni dell'utente;
3. Impossibilità di attuazione del P.E.I. per motivi indipendenti dalla struttura;
4. Peggioramento significativo del quadro clinico, non gestibile all'interno del Servizio C.S.E.

Al momento della dimissione la Direzione consegna all'utente o a chi lo rappresenta una certificazione esplicativa del percorso e degli interventi attuati nel periodo di permanenza. Viene inoltre consegnato il P.E.I. in corso di validità.

## 9. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Le segnalazioni, i reclami o qualsiasi tipo di richiesta possono essere presentati con le seguenti modalità:

- Telefono 0332 428604
- Fax: 0332 424672
- Mail [ass-cop@lafinestramalnate.191.it](mailto:ass-cop@lafinestramalnate.191.it)
- PEC [la\\_finestra@pec.confcooperative.it](mailto:la_finestra@pec.confcooperative.it)
- Lettera Raccomandata con Ricevuta di ritorno

Reclami e segnalazioni vengono presi in carico dal responsabile della Cooperativa che, valutata la fondatezza della segnalazione, procede con le azioni conseguenti e riscontro al segnalante con comunicazione scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

## 10. EVENTI STRAORDINARI

*(Vedi Allegato 1)*

## 11. CUSTOMER SATISFACTION (Allegati 2,3,4)

La Cooperativa La Finestra si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti e delle famiglie tramite la somministrazione di appositi questionari durante e al termine del servizio. I dati raccolti vengono elaborati e valutati al fine di definire piani e programmi di miglioramento dei servizi offerti. È predisposto un questionario di gradimento per i lavoratori dipendenti e per i collaboratori. I risultati sono resi noti e condivisi con l'équipe multiprofessionale.



## 12. COME PUOI AIUTARCI

- Sostenere ogni singolo progetto o laboratorio con contributi economici o con attività di volontariato.
- Aiutarci nelle iniziative di promozione sociale e di raccolta fondi
- Versare il 5 per mille alla Cooperativa ricordando il codice fiscale:  
**01854150123**

### Per donazioni alla nostra struttura

COOPERATIVA SOCIALE "LA FINESTRA"

**IBAN IT37Z0503450410000000004217**

Ti ricordiamo che essendo la Cooperativa sociale "La Finestra" riconosciuta come

ONLUS, tutti i contributi sono deducibili dal reddito.

### Per ogni informazione ecco i nostri contatti:

Sito Web: [www.lafinestramalnate.it](http://www.lafinestramalnate.it)

Email: [ass-cop@lafinestramalnate.191.it](mailto:ass-cop@lafinestramalnate.191.it)

Pec: [la.finestra@pec.confcooperative.it](mailto:la.finestra@pec.confcooperative.it)

Tel: 0332 428604 o Fax: 0332 424672

## EVENTI STRAORDINARI

### **ALLEGATO 1 ALLA CARTA DEI SERVIZI REV. 47 DEL 10/10/2020 REGOLAMENTAZIONE DEGLI INGRESSI DEGLI UTENTI ai sensi della DGR 3524 DEL 5/08/2020 - “AGGIORNAMENTO AGLI ATTI DI INDIRIZZO EX DGR N° 3226 DEL 09/06/2020” e AGGIORNAMENTO DGR 3913 DEL 25/11/2020.**

REGOLAMENTAZIONE DEGLI INGRESSI DEGLI UTENTI Il percorso di ingresso, a partire dall'indagine telefonica, è in carico al Responsabile della Cooperativa e/o al Referente COVID-19. Le indicazioni per l'ingresso prevedono i seguenti step a seconda della provenienza dell'utente previste dalla DGR 3913 DEL 25/11/2020 sono le seguenti:

**DAL DOMICILIO:** Per gli utenti che necessitano di una presa in carico provenienti dal domicilio devono risultare **NEGATIVE** tutte le seguenti condizioni: 1) la valutazione clinico-anamnestica volta ad individuare segni e sintomi di COVID-19 nei 10 giorni precedenti alla presa in carico; 2) l'esposizione a casi positivi o sospetti per COVID-19 nei 10 giorni precedenti alla presa in carico; 3) la refertazione di 1 tampone nasofaringeo **MOLECOLARE**. L'esecuzione del tampone nasofaringeo molecolare con ottenimento del referto deve avvenire entro 72 ore dalla presa in carico, prevedendo l'isolamento del paziente tra l'esecuzione del prelievo e la presa in carico stessa. Contestualmente all'esecuzione del tampone naso-faringeo potrà essere effettuato anche il test sierologico per COVID-19 per motivate esigenze di carattere epidemiologico. Saranno adottate misure organizzativo-logistiche idonee a garantire adeguato distanziamento fisico e isolamento funzionale fra gli utenti secondo le “Indicazioni ad interim per la prevenzione ed il controllo dell'infezione da SARS COV2 in strutture residenziali e socio sanitarie” emesse in data 17/04/2020.

In caso di pandemia accertata e indicazioni di prevenzione e controllo dell'infezione da SARS COV2 potrà essere disposta la chiusura temporanea dell'unità d'offerta e potranno essere proposte modalità di presa in carico da remoto al fine di garantire la continuità comunicativa e relazionale con l'utente.

## ALLEGATO 2

### Questionario 1-UTENTI

#### **MODULO : QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (CUSTOMER SATISFACTION)**

#### **Questionario di valutazione della qualità del servizio presso La Finestra**

La preghiamo di rispondere alle domande per aiutarci a migliorare il servizio offerto.

Il questionario, **una volta compilato in forma anonima**, dovrà essere riconsegnato depositandolo in busta chiusa nella cassetta postale della Finestra.

Segnare con una "X" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.

- Unità di Offerta** :
- SFA (Servizio Formazione Autonomia)
  - CSE (Centro Socio-Educativo)
  - CSE 2 (Centro Socio-Educativo)
  - RESIDENZA LA FINESTRA (Servizio Residenziale)

**Data di compilazione** : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Come considera:

1.La qualità delle cure e delle attenzioni ai bisogni ricevute dal personale				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
2.La qualità dei pasti				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
3.La disponibilità, la professionalità e la cortesia del Personale				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
4.Le attività proposte nei laboratori				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
5. Le attività proposte all'esterno (uscite, gite, vacanze ...)				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
6. Le informazioni fornite all'ingresso e durante la permanenza al Centro				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
7.I tempi e la qualità delle risposte ricevute dal personale				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
8.Gli orari di entrata/uscita dal Centro				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
9.L'organizzazione delle visite dei familiari				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
10.Il rispetto della privacy				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
11.Il livello di pulizia dei locali				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
12.La qualità generale degli ambienti (spazi, arredi, attrezzature....)				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso

13.I tempi di attesa per l'inserimento				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
14.L'integrazione del Servizio con il Territorio				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
15.Nel complesso ritiene l'esperienza al Centro				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso

**Secondo Lei, come si potrebbe migliorare il servizio ?  
(indichi nello spazio sottostante eventuali proposte di miglioramento)**

---

**Il questionario è concluso, La ringraziamo per la collaborazione**

**ALLEGATO 3**
**Questionario 2-FAMILIARI**
**MODULO : QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (CUSTOMER SATISFACTION)**
**Questionario di valutazione della qualità del servizio presso La Finestra**

Il questionario è rivolto ai FAMILIARI , ovvero a chi ne esercita la tutela e la preghiamo di rispondere alle domande per aiutarci a migliorare il servizio offerto.

Il questionario, **una volta compilato in forma anonima**, dovrà essere riconsegnato depositandolo in busta chiusa nella cassetta postale della Finestra.

Segnare con una "X" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.

- Unità di Offerta** :
- SFA (Servizio Formazione Autonomia)
  - CSE (Centro Socio-Educativo)
  - CSE 2 (Centro Socio-Educativo)
  - RESIDENZA LA FINESTRA (Servizio Residenziale)

**Data di compilazione** : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Come considera:

1.La qualità delle cure e delle attenzioni ai bisogni ricevute da suo Figlio/a durante la permanenza al Centro				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
2.La qualità dei pasti				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
3.La disponibilità, la professionalità e la cortesia del Personale				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
4.Le attività proposte nei laboratori				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
5. Le attività proposte all'esterno del Centro (uscite, gite, vacanze ...)				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
6. Le informazioni fornite all'ingresso e durante la permanenza al Centro				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
7.I tempi e la qualità delle risposte ricevute dal personale				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
8.Gli orari di entrata / uscita dal Centro				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
9.L'organizzazione delle visite dei familiari				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
10.Il rispetto della privacy				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
11.Il livello di pulizia dei locali				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
12.La qualità generale degli ambienti (spazi, arredi, attrezzature....)				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
13.I tempi di attesa per l'inserimento				

Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
14.L'integrazione del Servizio con il Territorio				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
15.Nel complesso ritiene l'esperienza al centro				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso

**Secondo Lei, come si potrebbe migliorare il servizio ?  
(indichi nello spazio sottostante eventuali proposte di miglioramento)**

---

---

---

**Il questionario è concluso, La ringraziamo per la collaborazione.**



**ALLEGATO 4**
**Questionario 3-PERSONALE**
**MODULO : QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (CUSTOMER SATISFACTION)**
**Questionario di valutazione della qualità del servizio presso La Finestra**

Il questionario è rivolto agli OPERATORI. La preghiamo di rispondere alle domande per aiutarci a migliorare il servizio offerto.

Il questionario, **una volta compilato in forma anonima**, dovrà essere riconsegnato depositandolo in busta chiusa nella casetta postale della Finestra.

Segnare con una "X" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.

**Unità di Offerta dove opera**

- SFA (Servizio Formazione Autonomia)  
 CSE (Centro Socio-Educativo)  
 CSE 2 (Centro Socio-Educativo)  
 RESIDENZA LA FINESTRA (Servizio Residenziale)

Data di compilazione : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Come considera:

1.La qualità del Servizio offerto agli utenti				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
2.L' organizzazione dei turni di lavoro				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
3.Il Piano di Lavoro				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
4.Il clima di lavoro				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
5. Il livello di collaborazione con i colleghi				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
6. Gli strumenti di comunicazione utilizzati (registro consegne, équipe .....)				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
7.I tempi e la qualità delle risposte ricevute dal Coordinatore e/o dalla Direzione				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
8.La valorizzazione del suo lavoro				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
9. Nei momenti di crisi professionale ritiene di essere stato supportato/a in maniera				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso
10.Il rispetto della privacy				
Molto Buona	Buona	Sufficiente	Scarso	Molto scarso

**Secondo Lei, come si potrebbe migliorare il servizio ?  
(indichi nello spazio sottostante eventuali proposte di miglioramento)**

Il questionario è concluso, La ringraziamo per la collaborazione