



PRASSI E Cooperativa
RICERCA sociale
onlus



SERVIZIO PER
L'**I**NTEGRAZIONE E IL
SOSTEGNO DEI
MINORI IN **F**AMIGLIA

INDICE

| | |
|---|----|
| PRESENTAZIONE DELLA CARTA | 2 |
| PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA | 2 |
| POLITICA DELLA QUALITÀ..... | 3 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI | 4 |
| PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI | 6 |
| INFORMAZIONI GENERALI SUL S.I.S.MI.F..... | 7 |
| PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO..... | 8 |
| FINALITÀ E MISSIONE DEL SERVIZIO | 8 |
| OBIETTIVI ED ATTIVITÀ..... | 9 |
| LO STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO..... | 9 |
| STRUMENTI E MODALITÀ: SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI, INDAGINI DI SODDISFAZIONE | 12 |
| ALLEGATI..... | 12 |
| All. 1 Questionari di valutazione..... | 13 |
| All. 2 Modello di gestione dei Reclami e Suggerimenti | 14 |

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La Carta del Servizio Servizio per l'Integrazione e il Sostegno dei Minori in Famiglia della Cooperativa Sociale Prassi e Ricerca ONLUS ha l'obiettivo di facilitare la comprensione del funzionamento dei servizi, rendere chiare le procedure per accedervi e usufruire tutte le potenzialità che essi offrono, favorire il rapporto diretto tra il Servizio ed i propri stakeholder.

La Carta dei Servizi è un documento contrattuale, nel campo dei Servizi Sociali introdotta dalla L. 328/00 all'art. 19, adottato dai soggetti erogatori di servizi pubblici attraverso il quale vengono definiti :

La politica della qualità seguita dalla cooperativa Prassi e Ricerca e la normativa di riferimento, la struttura e le modalità di funzionamento ed i criteri di accesso del servizio S.I.S.Mi.F., gli obiettivi e le finalità, lo standard di qualità adottato, e le modalità di tutela dei beneficiari del servizio.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La **Cooperativa Sociale Prassi e Ricerca ONLUS** nasce a Roma nel 1979, da sempre progettiamo e gestiamo servizi per le persone, per la promozione dell'inclusione sociale, delle pari opportunità e della conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro.

Scopo della cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, e di realizzare le doti personali dei soci, raggiungendo alti livelli di qualificazione e di responsabilità sociale, di sviluppare la capacità strutturale non solo in senso produttivo, ma anche come opportunità di perseguire nuovi obiettivi occupazionali e sociali, in modo da garantire un armonico sviluppo che faccia del lavoro quotidiano uno strumento di valorizzazione dell'uomo e del suo ambiente. Alla base della nostra azione c'è la convinzione che il sociale per uscire dalla marginalità debba collegarsi e contaminarsi con altre realtà del mondo della formazione, della cultura, delle politiche attive del lavoro, della legalità: fare rete, solo così si possono raccogliere risultati concreti.

| | |
|---|--|
| COOPERATIVA SOCIALE PRASSI E RICERCA ONLUS | |
| Presidente | Dott.ssa Antonella Panetta |
| INFORMAZIONI GENERALI | |
| Indirizzo | Via Eleonora D'Arborea 12 – 00162 Roma |
| telefono | 06/44291630-44291633-44291803-44232351 |
| Fax | 06/44291550 |



| | | | |
|--|---------------------------|-------------------------|-----------|
| web | www.prassiericerca.com | | |
| email | prassi.ricerca@tiscali.it | | |
| pec | prassiericerca@pec.it | | |
| Registro delle Imprese | C.C.I.A.A di Roma | 03786700587 | n° 451777 |
| P. IVA | 01242191003 | | |
| Codice Fiscale | 03786700587 | | |
| ISCRIZIONI E AUTORIZZAZIONI | | | |
| Iscrizione Albo Regionale del Lazio delle Cooperative Sociali Sez. A | | n° 25/82 del 18/02/1997 | |
| Iscrizione Albo Cooperative a Mutualità Prevalente Agenzia delle Entrate di Roma | | A 136033 del 30.03.2005 | |
| 1^ Sezione del Registro degli enti e delle associazioni che svolgono attività in favore degli Immigrati presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali | | n. A/702/2011/RM. | |

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Politica per la Qualità della Cooperativa Sociale Prassi e Ricerca ONLUS, si esplica dettagliatamente attraverso la missione, i valori e la visione che la stessa ha definito attraverso un processo di democrazia partecipativa che ha visto coinvolta tutta l'assemblea dei soci.

Il Sistema di Qualità della Cooperativa Prassi e Ricerca ONLUS definisce l'insieme di responsabilità, la struttura organizzativa, le procedure, le attività, le capacità e le risorse necessarie a migliorare e mantenere la qualità dei servizi offerti.

Il Sistema di qualità mira a garantire che processi, prodotti, servizi soddisfino bisogni ed aspettative dei fruitori al minor costo. Il concetto di qualità, in sintesi, mira a fare ciò che è utile e farlo nel miglior modo possibile, ovvero, a soddisfare la sfera oggettiva, che chiamiamo qualità erogata e che corrisponde all'efficacia pratica e la sfera soggettiva, che chiamiamo qualità percepita e corrisponde all'efficacia attesa.

Sono quindi state impostati i seguenti Sistemi di Qualità :

Certificazione del **Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001** - Progettazione ed erogazione di servizi sociali di assistenza domiciliare educativa specialistica per disabili e minori, di assistenza domiciliare agli anziani, di gestione di asili nido e di nidi familiari - Tagesmutter. Progettazione e gestione di servizi per la tutela di minori e adolescenti, affidamento familiare, servizi rivolti alle famiglie e alle donne in difficoltà, spazio neutro, segretariato sociale e attivazione di reti territoriali.

Certificazione del Sistema di Gestione per la **Qualità Gestione di asili nido e progetti educativi innovativi: Tagesmutter UNI 11034**

Certificazione ISO 29990: Progettazione ed erogazione di servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale.

La Cooperativa, inoltre, aderisce nel 2012 alla **sperimentazione nazionale di adozione dello standard Family Audit**, uno strumento manageriale finalizzato al miglioramento delle politiche di gestione del personale attraverso una migliore conciliazione tra lavoro e famiglia.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta del **Servizio per l'Integrazione e il Sostegno dei Minori in Famiglia** si ispira ai seguenti principi: *(come definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")*

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti, indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. A parità di esigenze, i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione e opinione politica

Equità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono, assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni. Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti

Rispetto della persona

Gli operatori dei servizi assicurano un costante impegno alla riservatezza, al rispetto della personalità, dell'intimità, dell'identità corporea e dei sentimenti, e di quanto viene condiviso nel rapporto fiduciario tra la persona e chi si prende cura dei suoi bisogni. L'attenzione centrale viene posta alla persona, con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori

Continuità

La Cooperativa si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni. I servizi vengono erogati in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.

Efficienza ed efficacia

La Cooperativa si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Trasparenza e Comunicazione

La Cooperativa si impegna a diffondere ai destinatari dei servizi le informazioni sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo semplice, completo e aggiornato.

Personalizzazione

La Cooperativa si impegna a modellare l'erogazione dei servizi in rapporto alle esigenze del singolo, assicurando il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole. Ai cittadini che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

Verifica della qualità

La Cooperativa adotta sistemi di valutazione per monitorare costantemente il livello di prestazioni di ciascun servizio. Vengono effettuati sondaggi e rilevazioni periodici per conoscere come i beneficiari giudicano il servizio e le loro eventuali proposte.

Sussidiarietà

La Cooperativa riconosce alle risorse pubbliche e private presenti sul territorio un ruolo propositivo, come portatore di stimoli, come rete di soggetti collaborativi che rappresentano un valore aggiunto, per questo collabora con Enti Pubblici ed enti del Terzo settore costruendo e valorizzando il lavoro di rete nell'ottica della coprogettazione territoriale.

Democraticità

La Cooperativa garantisce la partecipazione degli operatori e degli utenti allo sviluppo e alla valutazione dei servizi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta del Servizio per l'Integrazione e il Sostegno dei Minori in Famiglia sono:

Costituzione della Repubblica Italiana con particolare riferimento agli artt. 2, 4, 6, 8, 32, 38;

Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Testo Unico sulla Sicurezza "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n.106 "Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali";
Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

Legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";

D.P.C.M. del 19/5/95, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".

Linee guida (N.2/95), Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale. D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Legge n.285 del 1997;

Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia, N.U. 20/11/1989;

Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

Delibera n.32 del 20 gennaio 2016, Autorità nazionale anticorruzione, Determinazione "Linee guida per l' affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali"

Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;

INFORMAZIONI GENERALI SUL S.I.S.MI.F.

(Servizio per l'Integrazione e il Sostegno dei Minori in Famiglia)

Contatti

Responsabile: Simonetta Labella

Referente: Ambra Dezi

Tel.: 06.44291547 – 06.44232351- **Fax:** 06. 44291550

E-mail: prassi.ricerca@tiscali.it **sito:** www.prassiericerca.com

Sede: Via Eleonora D'Arborea 12 – Roma

Personale operante nel servizio

Referente SISMiF

Psicologo

Educatore

Modalità di accesso

Presentando domanda al Municipio oppure tramite il servizio territoriale della ASL che la inoltra al Municipio. Si può accedere direttamente attraverso il Registro Unico di Accreditamento Comunale e/o quelli Municipali.

Orari e apertura

Orario di copertura del servizio

► dal lunedì al sabato 8.00/20.00.

Qualora sia previsto nel piano di intervento il servizio viene fornito anche nei giorni festivi (domenica e festività di calendario). Il monte ore settimanale attribuito a ciascun utente è indicato nel piano di intervento individuale, i giorni e gli orari di erogazione del servizio vengono concordati con l'utente che, in quanto destinatario del servizio, ha un ruolo principale nell'elaborazione del piano di intervento. Cambiamenti definitivi potranno essere apportati su richiesta dell'utente al Servizio Sociale comunale e riportati sul piano di intervento individuale.

Costi e rette

L'eventuale costo del servizio è stabilito dal Municipio di Residenza in base ai parametri della Deliberazione Comunale vigente.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio per l'Integrazione e il Sostegno dei Minori in Famiglia è un **intervento domiciliare rivolto ai nuclei familiari con minori in difficoltà socio-ambientale**: il suo scopo principale è di consentire la permanenza del minore stesso nel suo ambiente di origine, mirando ad un miglioramento delle condizioni di vita all'intero nucleo familiare.

FINALITÀ E MISSIONE DEL SERVIZIO

Le diverse tipologie di intervento possono così riassumersi:

- Interventi tesi a favorire lo sviluppo dell'autonomia personale del minore ed il rapporto con il proprio nucleo familiare ed il contesto esterno
- Interventi a valenza socializzante: partecipazione ad attività socioculturali, sportive e ricreative del territorio o di aggregazione giovanile
- Interventi di sostegno al nucleo familiare in situazione di difficoltà per motivare le figure significative e coinvolgerle progressivamente sui processi maturativi del minore.
- Interventi tesi a favorire l'acquisizione o la riacquisizione della responsabilità primaria alle proprie funzioni socio-educative genitoriali
- Interventi tesi a favorire l'acquisizione ed interiorizzazione del sistema delle regole ai fini di agevolare il confronto in contesti socio-culturali diversificati, ed in particolare strutture scolastiche, educative e di formazione professionale

In particolare, l'intervento degli educatori è finalizzato a:

- favorire lo sviluppo dell'autonomia personale del minore nell'area dell'igiene e cura della persona
- prestazioni relative ai bisogni del minore o della famiglia a rischio
- educazione alla legalità
- educazione alla gestione delle proprie risorse economiche
- collaborazione con gli altri servizi territoriali per l'organizzazione di attività ricreative e culturali
- altri interventi specifici previsti nei piani di intervento individuali
- sostegno scolastico-educativo ai minori
- mediazione nelle relazioni con il contesto socio-ambientale
- educazione alimentare
- su richiesta del municipio è possibile organizzare nel periodo estivo ed invernale soggiorni di durata variabile (da 1 a 2 settimane)

OBIETTIVI ED ATTIVITÀ

| FINALITÀ GENERALI | OBIETTIVI | TIPOLOGIA DI INTERVENTI |
|--|--|--|
| Favorire lo sviluppo dell'autonomia personale del minore | Promuovere e mantenere le capacità di autonomia del minore. Promozione del cambiamento degli stili relazionali in contesti diversificati. | Attività finalizzate alla cura della persona. Attività finalizzate a valorizzare le competenze individuali. Attività finalizzate al confronto tra pari, favorendo il percorso di assimilazione delle regole della vita di comunità. |
| Implementare degli interventi a valore socializzante | Fornire un contributo nel prevenire fattori che creino situazioni di emarginazione sociale. Promuovere e mantenere le capacità di integrazione sociale del minore. | Partecipazione ad attività socio-culturali, sportive e ricreative del territorio o di aggregazione giovanile. |
| Sostegno a favore del nucleo familiare in situazione di difficoltà | Motivare le figure significative e coinvolgerle progressivamente sui processi maturativi del minore. Sostenere l'acquisizione o la riacquisizione della responsabilità primaria del nucleo familiare alle proprie funzioni socio educative. | Colloqui ed interventi di sostegno psicologico al gruppo familiare. Fornire informazioni circa i servizi territoriali rivolti al minore, le opportunità e il corretto inserimento del minore in strutture scolastiche, educative e di formazione professionale. |
| Sostegno del minore nel contesto scolastico | Potenziamento dell'apprendimento e il raggiungimento degli obiettivi didattici stabiliti dalla scuola, tenuto conto delle capacità individuali del minore. | Proporre e sostenere l'impegno del minore a mantenere la continuità didattica anche a casa. Partecipazione degli educatori ai GLH, in affiancamento alle figure di supporto in ambito scolastico. |
| Attivare la rete, monitorare e riprogrammare l'intervento in funzione delle reali esigenze e possibilità della persona | Fornire ai servizi territoriali, elementi concreti per una efficace programmazione. | Verifica e monitoraggio costante degli interventi tramite riunioni, diari, relazioni. |

LO STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La cooperativa sociale Prassi e Ricerca ONLUS s'impegna a garantire il servizio di assistenza domiciliare secondo i seguenti standard di riferimento.

9

Servizio per l'Integrazione e il Sostegno dei **Minori in Famiglia**



| Qualità | Fattori | Indicatori | Standard |
|-------------------------|--|--|--|
| 1. Organizzativa | 1.1 Avvio del caso | 1.1.1 Disponibilità oraria | Orari di apertura degli uffici |
| | | 1.1.2 Tempi di conferma di ricevimento segnalazione e primo contatto con il committente | Immediata alla segnalazione, comunque entro 24 h |
| | | 1.1.3 Tempi per l'effettuazione del primo contatto con l'utente | In tempi brevi, in concertazione con utente e referenti istituzionali |
| | | 1.1.4 Tempi per l'effettuazione della prima visita domiciliare | In concertazione con utente e referenti istituzionali |
| | | 1.1.5 Tempi per l'erogazione del primo intervento | Nel rispetto dei tempi stabiliti dal committente. |
| | | 1.1.6 Tempi per la valutazione iniziale dell'intervento e eventuale riprogrammazione | 1 mese |
| | 1.2 Programmazione del lavoro | 1.2.1 Tempi per le successive programmazioni dell'intervento | costantemente |
| | | 1.2.2 Modalità di comunicazione all'utente | Telefonica |
| | 1.3 Flessibilità degli interventi | 1.3.1 Sostituzione dell'operatore per motivi interni alla nostra organizzazione | In caso di impossibilità nell'assicurare all'utente una prestazione programmata si concorderanno con lo stesso le modalità del recupero. |
| | | 1.3.2 Variazioni delle assistenze già programmate per esigenze dell'utente | Su richiesta 24 h prima Possono essere riprogrammati interventi |
| | 1.4 Rintracciabilità della documentazione | 1.4.1 Documentazione di registrazione, procedura di trasmissione della documentazione e sua archiviazione | ISO 9001 |



| | | | |
|---------------------------------|---|---|--|
| | 1.5 Verifica e monitoraggio dell'intervento | 1.5.1 Piano di valutazione degli interventi | Semestrale |
| | | 1.5.2 Verifiche straordinarie | Laddove se ne ravvisi l'urgenza o su richiesta dell'utente |
| | 1.6 Lavoro d'équipe | 1.6.1 processi di verifica e monitoraggio del lavoro sull'utente (riunioni di equipe, supervisione) | Riunioni d'équipe e di supervisione con cadenza variabile in funzione del caso. Possibili se necessario incontri straordinari. |
| 2. Tecnica-professionale | 2.1 Lavoro di rete | 2.1.1 Attività di socializzazione | Almeno 2 in 1 anno |
| | | 2.1.2 Attività di promozione della rete territoriale | Periodiche |
| | 2.2 Progetto individuale | 2.2.1 Elaborazione del progetto | Concordato tra le parti utente - committente - asl - ente erogatore |
| | | 2.2.2 Monitoraggio e valutazione del progetto | 1 mese dall'inizio dell'intervento e successivamente con cadenza variabile in funzione del caso. |
| | 2.3 Co-progettazione | 2.3.1 Coinvolgimento degli utenti o delle famiglie/tutori nella formulazione del progetto | L'utente o famiglia è attore principale nella formulazione del progetto |
| | 2.4 Qualifica ed esperienza del personale | 2.4.1 Tipo di qualifica | Qualifiche: 50 % psicologi e 50% educatori |
| | 2.5 Attività di formazione | 2.5.1 Ore di formazione e/o di aggiornamento | 24 ore annue per lavoratore |
| | 2.6 Neo-Assunzioni | 2.6.1 Giornate di affiancamento con personale qualificato; valutazione dell'affiancamento | affiancamento variabile in funzione del caso e valutazione finale |



| | | | |
|--|----------------------------------|---|--|
| | 2.7 Gestione dei reclami | 2.7.1 Ricezione del reclamo e tempi di risposta | Possibile inoltrare reclami 24 ore su 24, via telefono- via fax o lettera, personalmente. Trattamento del reclamo conseguente al tipo di problema |
| | 2.8 Soddisfazione degli utenti | 2.8.1 % utenti soddisfatti | Si somministra annualmente all'utente questionario di gradimento del servizio. oltre l'80% è soddisfatto |
| 3. Relazionale - Interpersonale | 3.1 Comunicazione interna | 3.1.1 Strumenti a supporto del coordinamento e gestione del personale | Affissioni in bacheca, comunicazioni telematiche e telefoniche (chiamate e sms) |
| | 3.2 Comunicazione con gli utenti | 3.2.1 Strumenti di comunicazione con gli utenti | Telefonicamente, visite domiciliari, ricevimento negli uffici |
| | 3.3 Comunicazione istituzionale | 3.3.1 Strumenti di comunicazione istituzionali | Telefonicamente, affissioni spazi autorizzati- e mail-sms |
| | 3.4 Conciliazione vita-lavoro | 3.4.1 Strumenti e prassi di conciliazione | Family Audit |

Si specifica che gli standard minimi di legge, non sono stati inclusi nella tabella sottostante, in quanto s'intendono sistematicamente osservati. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, si può chiederne conto facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente

STRUMENTI E MODALITÀ: SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI, INDAGINI DI SODDISFAZIONE

I reclami e le osservazioni da parte degli utenti o del committente possono arrivare alla Cooperativa :

- per via telefonica
- per lettera o fax
- Personalmente

Qualora gli utenti volessero segnalare personalmente un reclamo, possono rivolgersi alla Responsabile del servizio, presso la sede legale di via Eleonora d'Arborea, 12 nei seguenti giorni e orari: **Martedì e Giovedì ore 10.30-14.30**

Tutti i reclami saranno analizzati e trattati come previsto dalla norma Europea UNI-EN 9001.

ALLEGATI

- All. 1 Questionario di valutazione
- All. 2 Modello di gestione dei Reclami

ALL. 1 QUESTIONARI DI VALUTAZIONE

Data _____ Nome _____ Cognome _____

Scopo di questo breve questionario è di conoscere le sue opinioni, le sue valutazioni, le sue esigenze al fine di migliorare globalmente il servizio offerto. Chiediamo quindi la sua preziosa collaborazione nel compilare questo modulo. Si esprima liberamente con una crocetta nella colonna che le sembra più rispondente alla sua valutazione.

| | Ottimo | Buono | Mediocre | Insufficiente |
|---|--------|-------|----------|---------------|
| 1. SERVIZIO | | | | |
| Giudizio complessivo sul servizio ricevuto | | | | |
| Rispetto e continuità del Piano di Intervento | | | | |
| Continuità dell'operatore | | | | |
| Rispetto della persona | | | | |
| 2. ORGANIZZAZIONE | | | | |
| Facilità di accesso telefonico | | | | |
| Facilità di comunicazione con Coordinamento | | | | |
| Disponibilità e flessibilità | | | | |
| Cortesìa | | | | |
| Copertura del servizio a fronte di richieste o imprevisti | | | | |
| Capacità di risolvere problemi o trattare reclami | | | | |
| 3. OPERATORI/EDUCATORI | | | | |
| Cortesìa | | | | |
| Riservatezza | | | | |
| Capacità di relazione(ascolto, accoglienza,etc) | | | | |
| Disponibilità e flessibilità | | | | |
| Puntualità e precisione | | | | |
| Efficienza | | | | |

Commenti.....

.....e qualche prezioso suggerimento

.....

Grazie per la collaborazione!



ALL. 2 MODELLO DI GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

Ogni reclamo è ben accetto ai fini di migliorare la qualità del servizio. Grazie della collaborazione La Cooperativa, in caso reclamo*, si impegna a rispondere entro il termine massimo di 20 giorni. La preghiamo di compilare in stampatello tutti i campi ai fini dell'istruttoria della pratica e della gestione delle segnalazioni.

**In caso di suggerimento non si prevede una risposta, la segnalazione se pertinente, verrà inoltrata all'ufficio competente, valutata e conservata.*

| 1. DATI ANAGRAFICI | |
|-----------------------------------|---|
| a. | Nome e Cognome |
| | |
| b. | Residenza (Indirizzo : via, CAP, città) |
| | |
| d. | Servizio a cui è rivolta la segnalazione |
| | |
| e. | Contatti (numero di telefono, email) |
| | |
| 2. DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE | |
| | |
| Data e Firma dell'utente | |

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

| SPAZIO RISERVATO ALLA COOPERATIVA | | |
|---|---|---|
| DATA RICEZIONE: | | RICEVENTE: |
| <input type="checkbox"/> ricevuto via tel./Fax/mail | <input type="checkbox"/> ricevuto presso sede | <input type="checkbox"/> ricevuto via posta |

Aprile 2018

