



**SPAZIO APERTO SERVIZI**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

[info@spazioapertoservizi.org](mailto:info@spazioapertoservizi.org)  
[www.spazioapertoservizi.org](http://www.spazioapertoservizi.org)

## **CARTA DEI SERVIZI** Anno 2024-2025

### **CSE Spazio Aurora**

Servizio accreditato con il Comune di Milano

Milano



Comune  
di Milano



## Indice

### **1. LA CARTA DEL SERVIZIO**

- Che cos'è e a cosa serve la Carta del Servizio
- Principi ispiratori, mission e vision della Cooperativa
- I fruitori del Servizio
- Cosa contiene

### **2. L'ORGANIGRAMMA**

### **3. L'OFFERTA DEL SERVIZIO - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

- Cos'è il Servizio
- Com'è organizzato
- Gli indicatori/standard di qualità del servizio
- Quali sono i costi

### **4. L'ACCESSO AL SERVIZIO E LE MODALITÀ DI EROGAZIONE**

- A chi è rivolto
- Dove viene realizzato
- Quando viene fornito
- Da chi viene fornito
- A chi bisogna rivolgersi per avere informazioni
- Modulistica e documenti necessari
- In che modo viene fornito
- L'équipe e gli strumenti

### **5. CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE LI RAPPRESENTANO**

- Diritti/doveri dei fruitori del servizio
- Procedure di tutela e partecipazione degli utenti
- Modalità previste per osservazioni e reclami

### **ALLEGATI**

- Valutazione del grado di soddisfazione delle famiglie
- Rilevazione della soddisfazione e dei desideri della persona con disabilità
- Modulo gestione reclami

### **CONTATTI**



## 1. LA CARTA DEL SERVIZIO

### ■ CHE COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEL SERVIZIO

La normativa vigente richiede ad ogni unità di offerta di servizi di regolamentare la gestione degli stessi e di rendere trasparenti i rapporti con l'utenza attraverso uno strumento denominato "Carta dei Servizi". La logica sottostante a questo strumento si sposa bene con la filosofia che ispira la Cooperativa Spazio Aperto Servizi.

Con la **Carta dei Servizi** la Cooperativa si presenta a tutti i possibili fruitori, mediante la dichiarazione dei propri principi ispiratori e la descrizione dei servizi erogati e degli standard di qualità garantiti.

La Carta è pertanto **un patto con il quale la Cooperativa si impegna formalmente, nei confronti delle persone con disabilità e delle loro famiglie, a mantenere la qualità dei servizi al di sopra degli standard determinati.**

Ogni possibile fruitore può monitorare il mantenimento degli standard di qualità e degli obiettivi garantiti. La carta è pertanto lo strumento di negoziazione nelle mani dei possibili fruitori, che possono dare il proprio apporto ai servizi offerti sia in termini di progettualità che di valutazione. La Cooperativa è a sua volta stimolata, da questo strumento, a migliorare i servizi offerti e a mantenere sempre vigile l'attenzione sugli standard promessi.

Il senso della carta è, quindi, quello di essere uno strumento partecipato e aperto, fonte di un costante confronto tra fruitori e Cooperativa.

### ■ PRINCIPI ISPIRATORI, MISSION E VISION DELLA COOPERATIVA

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. La Cooperativa, pertanto, si impegna a garantire parità di trattamento nella fornitura dei servizi, senza alcuna discriminazione o distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

#### **Imparzialità**

La Cooperativa si impegna a garantire, a chiunque ne faccia richiesta, i propri servizi in base a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Sono fatti salvi i criteri di accesso come descritti da ogni servizio.

#### **Continuità**

La Cooperativa si impegna a garantire continuità e regolarità nella fornitura dei propri servizi, in modo da ridurre al minimo i disagi in cui potrebbero incorrere i fruitori dei servizi.

#### **Partecipazione**

La Cooperativa si impegna a promuovere costantemente la partecipazione dei fruitori dei servizi alla progettualità. Ciò consente di poter migliorare l'erogazione dei servizi, considerando primariamente le esigenze di chi deve usufruirne. La Cooperativa si impegna



inoltre a rilevare periodicamente le valutazioni sulla qualità dei servizi erogati e tutte le osservazioni e i suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

### **Efficienza ed efficacia**

La cooperativa si impegna a erogare i propri servizi in modo da garantirne l'efficacia e l'efficienza e per questo adotta tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

### **La Mission**

Siamo un'impresa sociale, nata a Milano nel 1993, con l'obiettivo di prendersi cura delle persone che vivono in situazioni di fragilità, attraverso una rete di servizi socio-sanitari, assistenziali, educativi e di accoglienza abitativa.

Mettiamo al centro, ogni giorno, famiglie in difficoltà, anziani, persone senza dimora, migranti, bambini e adulti con disabilità, minori vittime di esperienze traumatiche, bambini e ragazzi con disturbo dello spettro autistico.

Con ciascuno costruiamo percorsi altamente individualizzati, per aiutarli a raggiungere l'autonomia e l'inclusione.

### **La Vision**

Sogniamo uno "spazio aperto" dove ogni persona e comunità siano accolte e trovino risposta ai propri bisogni in ogni momento della vita, un mondo inclusivo capace di valorizzare le differenze, di eliminare ogni forma di discriminazione e di accogliere e promuovere il cambiamento.

**La cooperativa sociale Spazio Aperto Servizi si è dotata di codice etico.**

## ■ I FRUITORI DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio rappresenta per i destinatari del Servizio:

- Il riferimento per esigere un servizio che alla Carta si conformi;
- La garanzia di un sistema di prestazioni che si ispira a modelli qualitativi che nella Carta sono dichiarati;
- La possibilità di esprimere critiche e suggerimenti che portino a una crescita del servizio stesso.

## ■ COSA CONTIENE

La Carta dei servizi contiene, oltre alla dichiarazione della mission e dei valori che ispirano la cooperativa, l'organigramma della cooperativa, una descrizione schematica degli standard di qualità garantiti per il servizio, la Valutazione del grado di soddisfazione delle famiglie, la Rilevazione della soddisfazione e dei desideri della persona con disabilità e il modulo di gestione dei reclami.

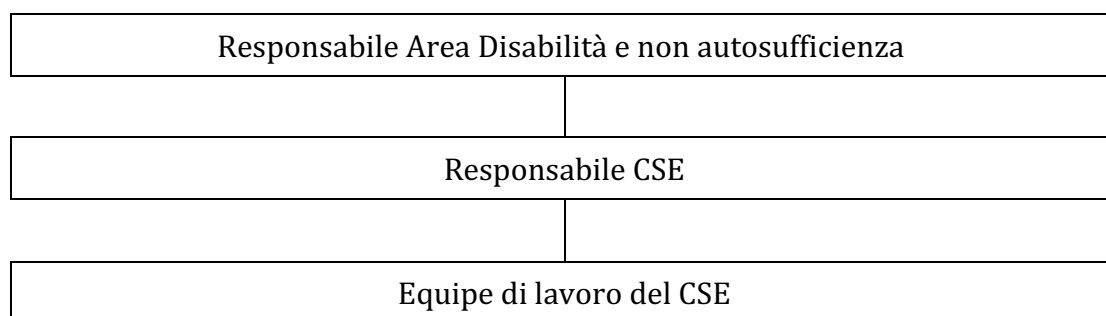


## 2. L'ORGANIGRAMMA

Responsabile legale: Maria Grazia Carmela Campese

Responsabile Area Disabilità e non autosufficienza: Claudia Martinez Damia

Responsabile CSE: Carla Cosseddu



## 3. L'OFFERTA DEL SERVIZIO – TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

### ■ COS'È IL SERVIZIO

Il CSE Spazio Aurora è un servizio semiresidenziale a regime diurno, con funzioni educative e sociali, rivolto a persone con disabilità che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni garantite dai CSE, quindi non riconducibili al sistema socio-sanitario.

Il Servizio è disponibile ad accogliere persone con età inferiore ai 18 anni adeguando gli interventi al minore e a proseguire, ove si ritiene utile e in accordo fra le parti, la presa in carico delle persone oltre i 65 anni. Attualmente la capacità ricettiva è di 15 persone.

È accreditato con il comune di Milano dal 14/5/ 2009 per 15 posti.

Eventuali liste d'attesa sono gestite a livello centrale, dall'ufficio preposto del comune di Milano

Durante la pandemia e l'emergenza sanitaria, il CSE si è attenuto alle regole nazionali, regionali e comunali di prevenzione del contagio come da protocollo e suoi aggiornamenti.

### ■ COM'È ORGANIZZATO

**Il Progetto della struttura è volto al supporto ed alla promozione dello sviluppo globale della persona in termini di qualità di vita** considerando la persona nella sua interezza e complessità. Il Servizio di tipo socioeducativo/socio-animativo è **modulato nell'arco della giornata** coerentemente alle esigenze, alle caratteristiche ed agli obiettivi emersi nei Progetti Educativi Socializzanti degli ospiti.

Il Progetto del Servizio prevede una concreta disponibilità a considerare le famiglie come elemento centrale del Sistema coinvolgendole e accompagnandole.



**L'approccio metodologico è centrale e le attività, i laboratori, gli interventi di gruppo che costituiscono la programmazione complessiva sono così strutturate:**

1. **Attività espressive** (Mandala, , Karaoke, Attività artistica, Pet Therapy)
2. **Attività artigianali** (Laboratorio di Bomboniere, Stamperia; stampa su carta e stoffa, Attività creativa, Argilliamo; laboratorio di ceramica)
3. **Attività sociali** (Maestri per caso "attività in collaborazione con una scuola elementare del territorio", Uscite culturali e di inserimento sociale nel quartiere, Commissioni sul territorio, Giochi di società, Gite fuori porta, Visione di un film. L'attività di basket viene condivisa con altri tre CSE; il CSE Giotto, il CSE PitStop e il CSe La Bottega)
4. **Attività operative** (Spesa, Riordino mensa, Piccoli incarichi quotidiani nella gestione su turni)
5. **Attività motorie** (Basket, Yoga, Ginnastica dolce, danzaterapia)
6. **Attività cognitive** (Lettura giornale, Narrando; lettura di "storie terapeutiche", Attività cognitive specifiche per ognuno, Il Mondo).
7. **Attività di cura della persona** (Farsi belle, Scelta del pasto tra più opzioni, igiene personale e cura del proprio aspetto)
8. **Attività formative occupazionali** (Percorsi socializzanti presso la biblioteca di Dergano, Spazio Bar "supporto nella gestione del bar "Circolo Acli Sa Luis 1946", Pulizia piazze in collaborazione con BovisaAttiva e AMSA, Baratto presso negozio solidale Spazio 98)

Percorso di educazione Stradale in collaborazione con Aci

Nella sua organizzazione, il Progetto del CSE Spazio Aurora si rifà ai **principi espressi dalla Convenzione ONU sui diritti per le persone con disabilità**. La presa in carico avviene attraverso la costruzione di un Progetto Educativo Socializzante che si integra nel più ampio **Progetto di vita della persona**. La comunicazione, il confronto e la collaborazione con le **Famiglie** è un elemento essenziale del Progetto.

Il CSE Spazio Aurora, considerando la frequenza nel Servizio come momento transitorio verso la vita autonoma o comunitaria, si propone di lavorare, con i propri ospiti; nelle seguenti aree:

AREA del BENESSERE FISICO  
AREA del BENESSERE ECONOMICO/MATERIALE  
AREA del BENESSERE EMOZIONALE  
AREA OCCUPAZIONE E LAVORO  
AREA INDIPENDENZA ABITATIVA  
AREA RELAZIONE ED INCLUSIONE SOCIALE

## ■ **GLI INDICATORI/STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio si propone di mantenere elevati standard di qualità:

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
-----------	------------	----------



Limitare il turn-over degli operatori	N° di educatori che si avvicendano sul servizio nel corso dell'anno	Non + di 1 educatore in tutto il servizio
Garantire la tempestività nella risposta ai reclami	Giorni medi di risposta	< di 5
Rilevare in modo sistematico il grado di soddisfazione delle famiglie	Percentuale di famiglie intervistati nell'anno rispetto al totale	100%
Garantire l'aggiornamento professionale degli operatori	Ore annue di formazione	Almeno 20 ore annue retribuite per ciascun operatore
Rispondere tempestivamente alle richieste di attivazione del servizio	Numero di giorni di risposta per ammissione o meno al servizio	< di 20 gg
Garantire una supervisione psicologica e pedagogica per gli educatori e il responsabile di servizio	Ore di supervisione psicologica garantite	Almeno 20 ore annue retribuite per ciascun operatore
Favorire il lavoro in equipe come momento di confronto e di verifica degli interventi e come momento di partecipazione di professionalità e competenze diverse	Ore di équipe	Almeno 67 ore annue retribuite per ciascun operatore
Garantire la presenza costante del responsabile di servizio nel rapporto con le famiglie/tutori	N° di colloqui Reperibilità telefonica	2 colloqui all'anno e disponibilità ad ulteriori incontri in caso di bisogno
Garantire il servizio nel momento in cui l'educatore si assenta	% del numero di sostituzioni effettuate sul numero di sostituzioni necessarie	100%

## ■ QUALI SONO I COSTI

Il costo del Servizio, in base a quanto stabilito dal bando di accreditamento, prevede le seguenti tariffe:

<i>TIPOLOGIA DI SERVIZIO</i>	<i>SETTIMANE DI FUNZIONAMENTO ANNUE</i>	<i>ORE SETTIMANALI APERTURA SERVIZIO</i>	<i>TARIFFE</i>
<b><i>CENTRO SOCIO EDUCATIVO</i></b>	48	35	67,69 € al giorno FULL TIME
			39,09 € al giorno Part time orizzontale 20 ore settimanali
			72,02 € al giorno Part time verticale 21 ore settimanali (3 giorni)



72,02 € al giorno

Part time verticale 14 ore  
settimanali (2 giorni)

**Le rette procapite sono corrisposte alla cooperativa dal Comune di Milano.**

Alle famiglie è richiesto un contributo di compartecipazione determinato in base all'ISEE. La gestione di tale contributo è interamente in capo al comune di Milano. Sono esenti dal pagamento del contributo di compartecipazione gli ospiti inseriti in comunità alloggio convenzionate.

**Trasporto-** Per le persone *con invalidità al 100% e con grave disabilità motoria, a causa della quale si renda necessario l'utilizzo di ausili per la movimentazione*, è previsto il servizio di trasporto, attivabile mediante richiesta presentata al CSE. Il costo del servizio è a carico del Comune.

## 4. L'ACCESSO AL SERVIZIO

### ■ A CHI È RIVOLTO

Il Centro accoglie persone di età compresa tra i 18 ed i 65 con diagnosi di tipo psicofisico media con diversi quadri clinici (sindrome di ritardo maturativo dello sviluppo psicomotorio, sindrome genetica, deficit cognitivi con ritardo mentale da lieve a medio, oligofrenia, patologia cromosomica ecc...). Il Servizio è disponibile ad accogliere persone con età inferiore ai 18 anni adeguando gli interventi al minore e a proseguire, ove si ritiene utile e in accordo fra le parti, la presa in carico delle persone oltre i 65 anni.

### ■ DOVE VIENE REALIZZATO

Il Centro ha sede nella città di Milano, zona 9, in una struttura in Piazzale Lugano, 9. E' raggiungibile con mezzi pubblici: Linee 90/91, 92, 2.

### ■ QUANDO VIENE FORNITO

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 per 11 mensilità. Calendario di apertura del CSE Spazio Aurora per l'anno 2024:

- Gennaio 21 giorni lavorativi (chiusura 1-6 gennaio)
- Febbraio 20 giorni lavorativi
- Marzo 21 giorni lavorativi
- Aprile 20 giorni lavorativi (chiusura 21-25)
- Maggio 20 giorni lavorativi (chiusura 1-2 maggio) (10-24 giornate di verifica)
- Giugno 20 giorni lavorativi (chiusura 2 giugno)
- Luglio 23 giorni lavorativi





- Agosto 1 giorni lavorativi (chiusura dal 4 al 29 agosto)
- Settembre 22 giorni (13-27 giornate di programmazione)
- Ottobre 23 giorni lavorativi
- Novembre 20 giorni lavorativi
- Dicembre 20 giorni lavorativi (chiusura 25, 26 dicembre)

Per un totale di 235 giorni

La giornata tipo è strutturata come di seguito riportato:

ore 9.00	Accoglienza
ore 10.00	Condivisione programma della giornata
ore 10.30	Inizio attività del mattino
ore 12.00	Momento destrutturato: preparazione per il pasto, igiene personale e misurazione della temperatura
ore 12.30	Pranzo: il pasto è preparato da un fornitore esterno con menù a scelta a rotazione rispetto la stagione (tra più primi e secondi) e la possibilità di diete speciali previo presentazione di apposita documentazione.
ore 13.30	Igiene personale post pranzo, pausa (lettura, ascolto musica, giochi sociali ecc.) o attività domestica di riordino del centro (se prevista nel progetto individuale)
ore 14.30	Inizio attività del pomeriggio
ore 16.00	Congedo

## ■ DA CHI VIENE FORNITO

Il servizio è fornito da:

**Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale ONLUS**

Sede legale: Via Francesco Olgiate, 26

20143 Milano

Sito internet: [www.spazioapertoservizi.org](http://www.spazioapertoservizi.org) – pec: [legal@pec.spazioapertoservizi.org](mailto:legal@pec.spazioapertoservizi.org)

## ■ A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI

Per informazioni ci si può rivolgere direttamente al Responsabile del Servizio, Carla Cosseddu, al numero telefonico 02 3761566; 3475611281 o al seguente indirizzo e-mail [spazioaurora@spazioapertoservizi.org](mailto:spazioaurora@spazioapertoservizi.org).

Direttamente al numero del CSE 02 3761566

Presso la sede della Cooperativa “Spazio Aperto Servizi” al numero telefonico 02/4232477 o 02/425527.

C'è la possibilità ad effettuare visite guidate al CSE Spazio Aurora previo appuntamento telefonico con la Responsabile del servizio.

## ■ MODULISTICA E DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere al servizio sono richiesti:



- copia certificato d'invalidità,
- copia certificato eventuale amministratore di sostegno,
- certificazione delle terapie in atto redatto dal medico curante,
- fotocopie di carta di identità, tessera ATS.

## ■ IN CHE MODO VIENE FORNITO

I referenti dei servizi sociali territoriali (assistenti sociali), segnalano il possibile ospite al Unità Coordinamento Servizi Diurni, la quale contatta il Responsabile del CSE per concordare l'inserimento. Ogni persona segnalata che arriva è accompagnata da una Scheda di presentazione delle proprie autonomie. La presa in carico avviene attraverso un periodo osservativo, durante il quale si comincia a comprendere le specificità, le attitudini e le motivazioni della persona. L'educatore di riferimento procederà quindi all'apertura della cartella e a compilare il Profilo Dinamico Funzionale al termine del periodo di osservazione. Successivamente si stenderà il Progetto Educativo Socializzante. Sarà, inoltre, compito dell'educatore di riferimento informare l'équipe rispetto ad eventuali modifiche o aggiornamenti. Anche le dimissioni sono concordate con l'ufficio comunale preposto, previo contatto e accordo con la famiglia oppure a seguito del trasferimento della stessa.

## ■ L'EQUIPE E GLI STRUMENTI

Si tiene conto, per ciascuna persona, dello sviluppo delle autonomie personali e sociali, delle abilità grosso e fino motorie, delle abilità cognitive, delle abilità relazionali comunicative e sociali, delle competenze operative ed occupazionali e, non ultima, della storia personale e familiare. I Progetti Educativi Socializzanti vengono condivisi con la famiglia/ads/c.tà all'inizio di ogni anno sociale e vengono verificati costantemente e sistematicamente. A fine anno sociale viene condivisa con la famiglia/ads/c.tà la Verifica al Progetto Educativo Socializzante. L'équipe resta costantemente disponibile a confrontarsi con tutte le parti in qualsiasi momento e con sollecitudine.

A tal fine le figure professionali coinvolte - a cui si garantisce un'adeguata e periodica formazione - che assistono le persone all'interno del Centro sono:

- responsabile del servizio
- educatori professionali

Relativamente all'équipe ed a tutte le figure professionali e di volontariato chiamate a concorrere, si sottolinea che nei diversi ambiti dell'intervento il CSE ha la finalità di sensibilizzare e promuovere una cultura di "presa in carico globale della comunità sociale e locale". Tutto il personale è fornito di tesserino di riconoscimento.

Inoltre, viene offerto:

- organizzazione, nel periodo estivo, di soggiorni, al mare o in montagna, al fine di offrire alle famiglie dei giorni di sollievo ed al gruppo degli ospiti la possibilità di incrementare le abilità personali e sociali in un'atmosfera di vacanza.

## 5. CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE LI RAPPRESENTANO



## ■ DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

### DIRITTI:

- La famiglia/tutore ha il diritto di partecipare alla progettazione dell'intervento di cui il congiunto è destinatario.
- La famiglia/tutore ha il diritto di essere supportata con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- La famiglia/tutore ha diritto di essere trattata secondo criteri di imparzialità e obiettività.
- La famiglia/tutore ha il diritto di ottenere che i dati ed ogni altra circostanza che la riguardi rimangano segreti.
- La famiglia/tutore ha diritto di effettuare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
- La famiglia/tutore ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati e deve essere tempestivamente comunicato il loro esito.
- La famiglia/il tutore ha il diritto di essere periodicamente intervistata circa il suo grado di soddisfazione e riguardo i servizi resi dalla cooperativa.
- Il beneficiario ha il diritto di essere periodicamente intervistato circa il suo grado di soddisfazione e riguardo i servizi resi dalla cooperativa.

### DOVERI:

- La famiglia/tutore ha il dovere di rispettare la dignità del personale che la assiste.
- La famiglia/tutore ha il dovere di avere un atteggiamento collaborativo nei confronti degli operatori, anche fornendo loro ausili e strumenti non in dotazione, ma necessari allo svolgimento delle prestazioni.
- La famiglia/tutore ha il dovere di osservare le regole del servizio.
- 
- La famiglia/tutore ha il dovere di informare tempestivamente il personale del servizio riguardo agli eventi rilevanti che riguardano in particolare la vita della persona con disabilità, aggiornando su esiti di visite mediche specialistiche.
- La famiglia/tutore ha il dovere di informare tempestivamente assenze, ritardi o uscite anticipate.
- La famiglia/tutore ha il dovere di comunicare ogni variazione nella situazione familiare che possa comportare un impatto emotivo nel familiare con fragilità.

## ■ PROCEDURE DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di garantire una maggiore tutela e partecipazione degli ospiti nella gestione del servizio e una migliore qualità dello stesso, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- il **Questionario di soddisfazione**: è somministrato annualmente alle **famiglie** a fine anno durante il momento di verifica delle attività. Tali questionari verranno, poi, analizzati e restituiti in plenaria, condividendo con le famiglie i nodi critici emersi al fine di offrire una migliore qualità.



- il modulo di **Rilevazione della Soddisfazione e dei Desideri** della persona con disabilità: è somministrato annualmente alle persone, per cogliere bisogni e desideri.

- **gestione reclami**: ogni famiglia è in possesso dell'apposito modulo, in quanto allegato alla presente "Carta dei Servizi".

Eventuali modifiche apportate alla presente Carta dei Servizi vengono comunicate alle famiglie tramite specifica lettera.

Il Responsabile delle relazioni con il pubblico per il CSE Spazio Aurora, nonché referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (uffici di protezione giuridica delle ASL, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri) è lo stesso Responsabile del servizio.

Per eventuali contenziosi è competente il Foro di Milano.

## ■ MODALITÀ PREVISTE PER OSSERVAZIONI E RECLAMI

### Come reclamare

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile di servizio.

I reclami possono essere di due forme:

1. verbali
2. scritti.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta da parte del Responsabile di Servizio è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Compilare il modulo "Segnalazione Reclamo".

L'eventuale reclamo scritto da parte dei Familiari/tutore, quando non consegnato direttamente al Responsabile di servizio, viene fatto pervenire a questi dall'Operatore entro 24 ore.

Il Responsabile si impegna a verificare ed eventualmente correggere la disfunzione segnalata e a fornire l'esito a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 48 ore dal reclamo stesso.

Milano, 15/11/2024

Il Presidente della Cooperativa  
Dott.ssa Maria Grazia Campese



**CSE Spazio Aurora**

**VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE  
DELLE FAMIGLIE**

\_\_\_\_\_anno 2024-2025\_\_\_\_\_

**1. Siete soddisfatti della disponibilità del coordinatore?**

PER NIENTE                  POCO                  ABBASTANZA                  MOLTO

**2. Siete soddisfatti delle modalità d'intervento da parte dell'equipe educativa?**

PER NIENTE                  POCO                  ABBASTANZA                  MOLTO

**3. Siete soddisfatti degli orari giornalieri di apertura del servizio?**

PER NIENTE                  POCO                  ABBASTANZA                  MOLTO

**4. Siete soddisfatti del calendario di apertura annuale?**

PER NIENTE                  POCO                  ABBASTANZA                  MOLTO

**5. Ritenete che il/la vostro/a congiunto/a sia soddisfatto/a della programmazione settimanale dell'anno appena trascorso?**

PER NIENTE                  POCO                  ABBASTANZA                  MOLTO

**6. Ritenete che il/la vostro/a congiunto/a sia soddisfatto/a della mensa?**

PER NIENTE                  POCO                  ABBASTANZA                  MOLTO

**7. Valutazione globale del servizio**

INSUFFICIENTE                  SUFFICIENTE                  BUONO                  OTTIMO

**Eventuali osservazioni e suggerimenti:**

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

**RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E DEI DESIDERI DELLA PERSONA CON DISABILTA'**

Nome \_\_\_\_\_

1. Ti piace venire al centro?

Sempre	Qualche volta	Mai
--------	---------------	-----

Perché?

---

---

---

2. Quali attività ti sono piaciute? Perché?

---

---

---

Note

---

---

3. Quali attività non ti sono piaciute? Perché?

---

---

---

Note:

---

---

4. Ti sono piaciute le gite?

Molto	Abbastanza	Poco
-------	------------	------

Quali? Perché?



---

---

Note:

---

---

5. Cosa ti piace fare dopo pranzo?

---

---

6. Quali turni/mansioni ti sono piaciute? Perché?

---

---

---

Note:

---

---

7. Sei contento di questo questionario?

Perché?

molto	abbastanza	Poco
-------	------------	------

---

---

---

Commento del compilatore

---

---

---

---

**Valutazione del grado di soddisfazione degli operatori CSE  
Spazio Aurora 2025**

Operatori:5

**1. Da quanto tempo lavora nel CSE?**

Meno di un anno	Da 1 a 3 anni	Da 3 a 5 anni	Da più di 5 anni
		1	4

**2. E' soddisfatto del contributo professionale che porta in equipe?**

Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
		3	2

**3. E' soddisfatto delle modalità di comunicazione con il coordinatore?**

Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
		2	3

**4. E' soddisfatto della programmazione delle attività del CSE?**

Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
		1	4

**5. E' soddisfatto delle procedure organizzative del CSE?**

Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
		2	3

**6. E' soddisfatto della collaborazione con i colleghi?**

Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
		1	4

**7. E' soddisfatto della supervisione psicologica?**

Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
		3	2

**8. E' soddisfatto della formazione offerta?**

Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
3		2	

**9. Ritiene che le sue competenze siano adeguatamente riconosciute?**

Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
	1	4	





--

Per niente	Poco	Abbastanza	Molto

Eventuali Osservazioni:



## MODULO DI RECLAMO

Il modulo di reclamo è predisposto allo scopo di poter presentare reclamo alla Cooperativa nel caso in cui si verificano inadempienze nel rispetto degli standard di qualità definiti in questa carta da ciascun servizio.

Il modulo va compilato con il maggior numero di informazioni possibili e va consegnato al responsabile del servizio/coordinatore tecnico.

Entro 48 ore – a seconda del tipo di reclamo – viene data comunicazione sull'esito del reclamo, specificando gli accertamenti effettuati e gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

### ***MODULO GESTIONE RECLAMI***

**Data** \_\_\_\_\_

**Segnalazione diretta del cliente**   
**Segnalazione telefonica**

**Nome Cliente**

\_\_\_\_\_

**Responsabile del servizio**

\_\_\_\_\_

**Descrizione del problema riscontrato/reclamo**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Firma del cliente (eventuale)**

\_\_\_\_\_

**Firma del ricevente**

\_\_\_\_\_



## CONTATTI

**Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale ONLUS**

Sede legale: Via Francesco Olgiati, 26

20143 Milano

Tel.: 02 425527

[spazioapertoservizi.org](http://spazioapertoservizi.org)