



SPAZIO APERTO SERVIZI
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

info@spazioapertoservizi.org
www.spazioapertoservizi.org

CARTA DEI SERVIZI Anno 2026

“SPAZIO PICCOLI AUTISMO”

PUAJ

“Progetto sperimentale approvato in attuazione della DGR n. 3239/12”



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

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 degli utenti, delle famiglie, dei tutori
- 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 soggiacente 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 degli utenti 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

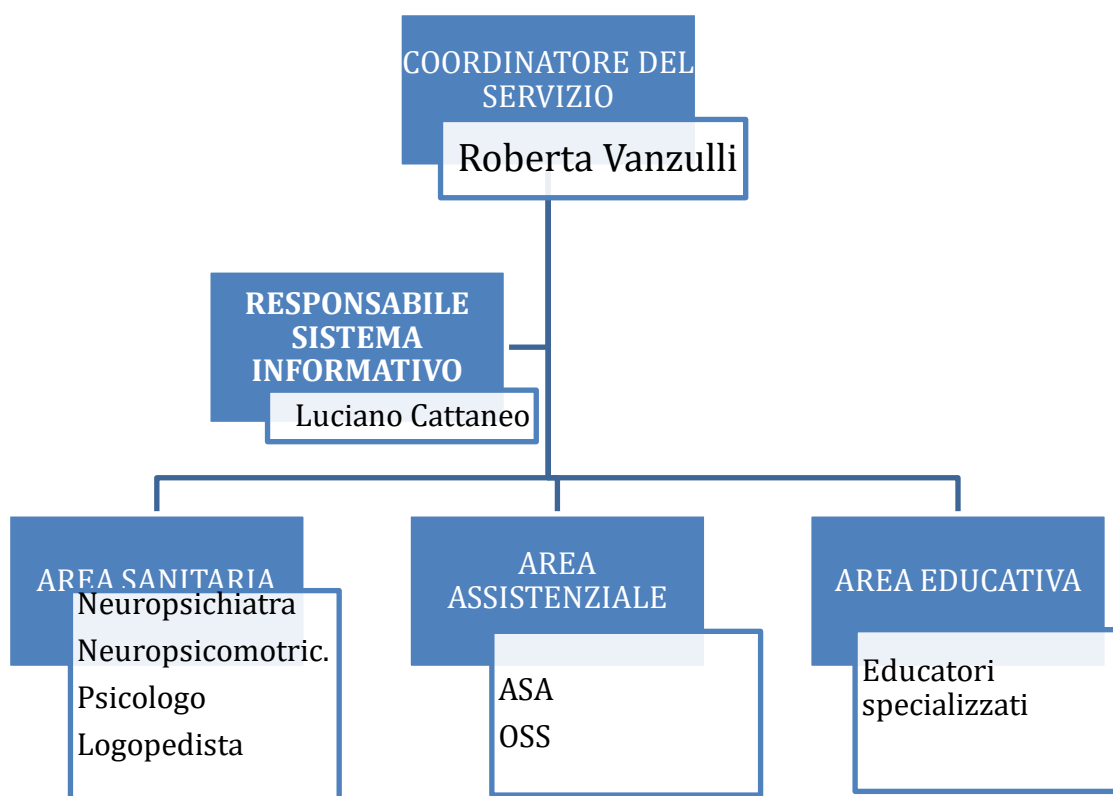
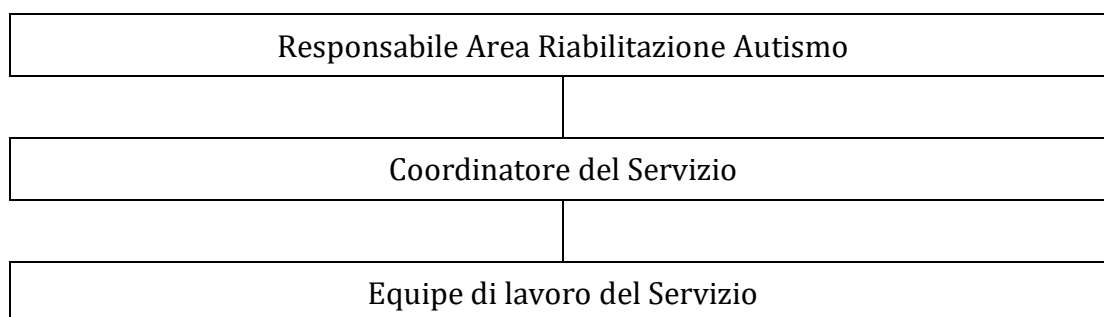
La Carta dei servizi contiene, oltre alla dichiarazione della mission e dei valori che ispirano la cooperativa, l'organigramma della Cooperativa, una descrizione schematica degli standard di qualità garantiti per il servizio e il modulo di gestione dei reclami.

2. L'ORGANIGRAMMA

Responsabile legale: Maria Grazia Carmela Campese

Responsabile Area Semiresidenzialità e Riabilitazione: Luciano Cattaneo

Coordinatore CDD: Luciano Cattaneo



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

■ COS'È IL SERVIZIO



“Educare”, etimologicamente significa “tirare fuori” e Socrate per richiamare questa operazione si riferiva al lavoro della “levatrice” che fa nascere i bambini. Vuol dire tirare fuori qualche cosa che c’è dentro il singolo ed è proprio nell’evidenziare l’esistente, i talenti, le qualità, le propensioni che si fa azione educativa. E’ dunque errato pensare che educare significhi invece mettere dentro, almeno non è questo il primo compito. E’ necessario conoscere bene, aver valutato attentamente le espressioni, le caratteristiche di chi si educa e poi semplicemente farle emergere.

V. Andreoli

Lo “Spazio Piccoli Autismo” è un servizio riabilitativo sociosanitario a regime ambulatoriale, con funzioni educative, logopediche, neuropsicomotorie, assistenziali, rivolto a persone disabili affette Disturbi dello Spettro Autistico **di età compresa tra i 0 anni e i 25 anni**. Il progetto del servizio nasce dalla sperimentazione RIA Minori DGR n. 3239/2012 “Linee guida per l’attivazione di sperimentazioni nell’ambito delle politiche di welfare” e dalla sperimentazione 392/2013 sulla funzione della figura del Case Management, attualmente ancora in essere.

■ COM'È ORGANIZZATO

Il presente **Progetto** è frutto del lavoro di elaborazione delle esperienze condotte negli anni dalla *Cooperativa Spazio Aperto Servizi* e, nello specifico, dallo Spazio Piccoli Autismo.

Il Progetto 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 (ri)abilitativo ambulatoriale è **modulato con interventi riabilitativi e/o abilitativi nell’arco della giornata** coerentemente all’età e alle esigenze, alle caratteristiche ed agli obiettivi condivisi nei Progetti Riabilitativo Individualizzati della persona in carico. Il



Progetto del Servizio prevede una concreta disponibilità a considerare le famiglie e la rete formale (scuola, Unopia, assistente sociale) e informale (oratorio, centri sportivi) come elemento centrale del Sistema, accompagnando le famiglie stesse in questo percorso.

Oggi i disturbi dello Spettro Autistico, ci pongono davanti due sfide: una, quella di predisporre interventi efficaci per un trattamento precoce e intensivo dei bambini appena diagnosticati o individuati a rischio; l'altra, quella di predisporre interventi efficaci per una vita di qualità.

Ci si prefigge di configurare un percorso di integrazione ed inclusione grazie al conseguimento di autonomie in termine di acquisizione di abilità cognitive, sociali e manuali, facendo ricorso a metodologie educative specifiche e a strumenti di lavoro adatti a persone così speciali e riconosciuti dalla SINPIA (Società Italiana di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza), dalle linee guida per la neuropsichiatria in Lombardia e dal Piano Regionale Autismo, così da permettere al bambino di lavorare sui prerequisiti e di mantenere e migliorare nelle autonomie e nelle competenze relativamente alle aree dell'imitazione, della percezione, della motricità fine, della motricità globale, della coordinazione oculo-manuale, dell'aspetto cognitivo e all'area della comunicazione.

Lo Spazio Piccoli Autismo riconosce come prioritario una presa in carico precoce, globale e continuata lungo il ciclo di vita della persona senza sovrapporre il proprio intervento a quello già esistente del Sistema Curante, ma integrandosi senza creare sovrastrutture e mettendo al centro della rete il Sistema Famiglia, favorendo i processi di scambio, connessione e comunicazione fra le parti.

Si intende prioritario diventare attori della Rete già esistente per la persona offrendo, ove necessario e condiviso, una frequenza nel centro (ri)abilitativo, in spazi adeguatamente strutturati alle necessità della persona per aumentare e consolidare i prerequisiti all'apprendimento non che il grado e il tempo di concentrazione su un compito o attività. Lo spazio verrà costruito in maniera personalizzata, quindi in base alle caratteristiche del minore, utilizzando arredamenti e costruendo gli strumenti che la persona dovrà utilizzare ad hoc relativamente alle competenze e agli obiettivi che ci si pone nel Progetto Riabilitativo Individualizzato. Il Progetto Riabilitativo Individualizzato dello Spazio Piccoli Autismo sarà un tassello del Progetto Globale in favore della persona e si andrà ad integrare.

Lo “Spazio Piccoli Autismo”, considerando la frequenza nel Servizio come momento di crescita globale nei vari ambiti di vita di un bambino/a, scuola – famiglia – servizi (ri)abilitativi, e come momento “preparatorio” alla vita di adulto, si propone di lavorare, con i propri ospiti; nelle seguenti aree:

- *AREA COGNITIVO COMPORTAMENTALE*
- *AREA ABILITA' SOCIALI E RELAZIONALI*
- *AREA COMUNICAZIONE*
- *AREA AUTONOMIE E MOTORIA*
- *AREA GIOCO STRUTTURATO E TEMPO LIBERO*

La comunicazione, il confronto e la collaborazione con la **Famiglia, la Scuola e le Unità Sanitarie e sociali** referenti è un elemento essenziale del Progetto.



■ 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 operatori che si avvicendano sul servizio nel corso dell'anno	Non + di 2 operatori 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 dell'utenza	Percentuale di utenti/famiglie intervistati nell'anno rispetto al totale	85%
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 entrare in lista d'attesa al servizio	< di 45 gg
Garantire una supervisione psicologica e pedagogica per gli educatori e il responsabile di servizio	Ore di supervisione psicologica garantite	Almeno 35 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 70 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%
Garantire un supporto psicologico in caso di richiesta della famiglia	% di colloqui organizzati su colloqui richiesti	100%
Garantire la funzione del Case Management alla famiglia in tutte le sue forme	% di risposte attivate su richieste possibili nel budget	100%
Garantire un lavoro di Rete nella realizzazione del PRI	% di condivisione progettuale del PRI con famiglia e attori della Rete della persona	100%

■ QUALI SONO I COSTI

La retta della prestazione è a carico del servizio sociosanitario – sperimentazione RIA.
Tutti gli altri costi dei servizi straordinari che possono essere offerti dal centro sono a progetto in condivisione con la famiglia.



4. L'ACCESSO AL SERVIZIO

■ A CHI È RIVOLTO

Il centro accoglie al momento fino a 40 persone di età compresa tra i 0 ed i 25 anni con diagnosi di autismo e patologie assimilabili, con disturbi nell'area della comunicazione e dell'interazione sociale, con riferimento agli accettati sistemi di classificazione internazionali DSM IV TR (manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali) e ICD10 (decima revisione della classificazione internazionale delle sindromi e disturbi psichici e comportamentali).

■ DOVE VIENE REALIZZATO

Lo Spazio Piccoli Autismo ha sede nella città di Milano, zona 3, nell'ex monastero della chiesa di S. Maria Bianca in Casoretto in Piazza S. Materno, con ingresso da via Mancinelli 3.

E' a disposizione un parcheggio a tempo ed è raggiungibile con i mezzi pubblici:

MM linea rossa fermata di Pasteur, proseguire diritto lungo via Pasteur, via D'Aviano e via Casoretto, svoltare a sinistra in via Mancinelli (10 – 15 minuti a piedi)

MM linea verde fermata di Udine, prendere l'autobus numero 55 in direzione Loreto e scendere alla seconda fermata, proseguire diritto e svoltare alla prima a sinistra in via Mancinelli

Autobus numero 62, scendere in via Mancinelli.

■ QUANDO VIENE FORNITO

Lo Spazio Piccoli Autismo è aperto dal lunedì al venerdì delle ore 8.30 alle ore 17.30 e il sabato mattina dalle ore 9,00 alle ore 12,00. Il Servizio (ri)abilitativo chiude tre settimane ad agosto e nei giorni di festività, la funzione del Case management è sempre disponibile anche nei giorni di chiusura dello spazio Piccoli Autismo per emergenze. Il Servizio avrà delle aperture straordinarie in concomitanza con la festa del quartiere e dell'oratorio e/o altri eventi comunitari.

■ DA CHI VIENE FORNITO

Il servizio è fornito da:

Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale ONLUS

Sede legale: Via Francesco Olgiati, 26

20143 Milano

■ A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI

Per informazioni ci si può rivolgere direttamente al Responsabile area, Luciano Cattaneo, al numero telefonico 02. 2829582 o 333/3880317 – tramite mail a luciano.cattaneo@spazioapertoservizi.org.

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



■ MODULISTICA E DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere al servizio sono richiesti:

- copia certificato d'invalidità,
- copia certificato eventuale amministratore di sostegno,
- copia certificato diagnostico,
- certificati di vaccinazione,
- certificazione delle terapie in atto redatto dal medico curante o specialista,
- fotocopie di carta di identità, tessera ATS e dell'esenzione ticket,
- contratto d'ingresso controfirmato, ai sensi della D.G.R. 8496 del 26/11/2008
- invio/richiesta da parte della neuropsichiatra di riferimento, anche verbale

■ IN CHE MODO VIENE FORNITO

I referenti della UONPIA territoriale di riferimento (neuropsichiatra) segnala come ente inviante il possibile ospite direttamente al responsabile d'area o al coordinatore. Si effettua un primo colloquio con i genitori di conoscenza e apertura della cartella, si mette in lista d'attesa l'ospite. Nel momento in cui si ha la possibilità della presa in carico, seguendo l'ordine di primo colloquio e l'ipotesi di presa in carico (ri)abilitativa, si contatta la famiglia, e, successivamente, la scuola di provenienza o altro servizio di provenienza tutto in rete con la uonpia di riferimento e, se presenti, i SSTP.

Al momento della presa in carico della persona – apertura fascicolo, firma contratto - avviene una valutazione informale interna nelle varie aree, per poi procedere alla condivisione delle terapie e all'organizzazione delle stesse con la famiglia e la rete.

A questo punto avviene la stesura del PRI (Piano Riabilitativo Individuale) in accordo tra le parti.

Anche le dimissioni sono concordate con la rete, previo contatto e accordo con la famiglia oppure a seguito del trasferimento della stessa in altra città. Lo Spazio Piccoli Autismo si prende carico del progetto ponte verso altro servizio sia in termini di riunioni di rete concordate tra le parti che avvengono all'interno delle ore riconosciute dal sistema sociosanitario che di trasmissione di documenti se richiesti, che avvengono tramite consegna di fotocopie gratuite.

Per chi vuole accedere alla documentazione socio sanitaria, avendone diritto, e voglia copia della stessa deve farne formale richiesta tramite mail al coordinatore del servizio. Dopo la ricezione della mail e la verifica dell'idoneità della richiesta, viene preparata copia dei documenti entro 15 giorni e stabilite con il richiedente le modalità di consegna gratuita.

■ L'EQUIPE E GLI STRUMENTI

Si tiene sempre 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 e, non ultima, della storia personale e familiare più recente. I PRI viene condiviso con la famiglia all'inizio di ogni anno sociale contestualmente alla verifica, e vengono verificati costantemente e sistematicamente.

L'équipe resta costantemente disponibile a confrontarsi con la famiglia in qualsiasi momento e con sollecitudine.

A tal fine le figure professionali coinvolte – a cui si garantisce un'adeguata e periodica formazione - che assistono i nostri ospiti sia all'interno del servizio che in altri contesti esterni e che garantiscono la funzione del Case Management sono:

- responsabile d'area
- Coordinatore del servizio



- psicologi
- medico neuropsichiatra
- neuropsicomotricista
- educatori professionali specializzati,
- ausiliari socio assistenziali (A.S.A.),
- operatori socio sanitari (O.S.S.)
- logopediste,
- pedagogisti.

Inoltre viene offerto:

- colloqui di supporto ai familiari dei frequentanti nell'ottica di un progetto di supporto alla genitorialità interno al centro;
- percorsi di parent training su tematiche stabilite insieme di volta in volta.

Strumenti e metodologie operative:

- valutazione psicoeducativa - A.A.P.E.P. – profilo psicoeducativo per adolescenti;
- valutazione PEP3 – profilo psicoeducativo per minori
- valutazione comportamentale - ABC -;
- valutazione linguistico – comunicativa -;
- valutazione del comportamento adattivo – Vineland;
- checklist ad uso interno, procedure di task – analysis, osservazioni informali;
- elaborazione del Programma Riabilitativo Individuale (PRI);
- verifiche periodiche attraverso follow-up in équipe;
- counseling genitoriale;
- percorsi di parent training;
- formazione del personale.

Gli operatori dello Spazio Piccoli Autismo hanno una formazione teorico - pratica sull'autismo e sull'approccio psicoeducativo, oltre a specifiche competenze sulla valutazione, sull'area della comunicazione e dell'interazione sociale. I membri dell'équipe partecipano a corsi di aggiornamento e perfezionamento, oltre che a confronti educativi con altre realtà che si occupano di Autismo.



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.

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.
- La famiglia/tutore ha il dovere di osservare le regole del contratto stipulato.
- La famiglia/tutore ha il dovere di informare tempestivamente il personale del servizio riguardo agli eventi rilevanti che riguardano in particolare la vita del figlio/a, 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 dei familiari degli ospiti nella gestione del servizio, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- il questionario di soddisfazione: è somministrato annualmente alle famiglie. A seguito delle risposte ottenute, sono previste delle iniziative di miglioramento rispetto ai nodi critici emersi.
- 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 lo Spazio Piccoli Autismo, 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 ATS, comuni, o altri) è lo stesso Responsabile dell'area.

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, _____

Il Presidente della Cooperativa
Dott.ssa Maria Grazia Campese



VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
DELLE FAMIGLIE e DEI LORO FIGLI/E

SERVIZIO FREQUENTANTE
Spazio Piccoli Autismo

Anno 2025

Si prega di individuare e segnare per ogni domanda il grado di soddisfazione:

1. Siete soddisfatti del grado e delle modalità di comunicazione fra Voi e il coordinatore del servizio ?

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

2. Siete soddisfatti delle modalità dell'intervento (ri)abilitativo da parte dell'équipe multidisciplinare del servizio?

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

3. Siete soddisfatti del grado e delle modalità di comunicazione fra Voi e gli operatori di riferimento?

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

4. Siete soddisfatti e condividete il Piano Riabilitativo Individualizzato?

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

5. Siete soddisfatti della programmazione offerta (attività, laboratori, presidi)?

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

6. Siete soddisfatti dell'orario di apertura del servizio?

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO



7. Siete soddisfatti degli spazi nei quali opera il servizio?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

8. Siete soddisfatti della comunicazione con le famiglie degli altri frequentanti?

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



VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI DELLO SPAZIO PICCOLI AUTISMO

Anno 2025

La invitiamo a segnalare per ogni domanda il grado di soddisfazione:

1. Da quanto tempo lavora nello Spazio Piccoli Autismo?

Meno di 1 anno

Da 1 a 3 anni

Da 3 a 5 anni

Da più di 5 anni

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

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

Suggerimenti:

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

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

4. E' soddisfatto della programmazione delle attività (ri)abilitative offerte dal servizio?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO



5. E' soddisfatto delle procedure organizzative del servizio?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

6. E' soddisfatto della collaborazione con i colleghi?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

Suggerimenti:

7. E' soddisfatto degli strumenti tecnici utilizzati?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

8. E' soddisfatto della supervisione?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

9. E' soddisfatto del grado e della multidisciplinarietà dell'équipe?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO



12. E' soddisfatto dei contenuti della formazione offerta?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

Suggerimenti:

13. Ritene che Le sue competenze siano adeguatamente riconosciute?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

Suggerimenti:

EVENTUALI OSSERVAZIONI:

Grazie della collaborazione



CONTATTI

Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale ONLUS

Sede legale: Via Francesco Olgiati, 26
20143 Milano

Tel.: 02 425527

spazioapertoservizi.org