

CARTA DEI SERVIZI

ISTITUTI MILANESI MARTINITT E STELLINE

La Carta dei Servizi dell'Istituto Milanese Martinitt e Stelline è il documento attraverso il quale la struttura presenta i propri servizi all'esterno, dichiarando quelle che sono le prestazioni offerte e a quali condizioni.

Con la Carta dei Servizi:

- si stabiliscono i principi fondamentali dell'Istituto, i servizi erogati e le modalità di accesso;
- si fissano le regole a cui fare riferimento per garantire la qualità dei servizi ed il soddisfacimento dei bisogni dell'utente;
- si forniscono informazioni sulle diverse strutture che costituiscono l'offerta educativa

Presentazione

L' **ISTITUTO MILANESE MARTINITT E STELLINE** (I.M.M.e S.) fa parte dell'Azienda di Servizi alla Persona Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio (ASP I.M.M.e S.e P.A.T).

L'IMMeS nasce nel 1997 dall'unione dell'Orfanotrofio Maschile "I Martinitt" e dell'Orfanotrofio Femminile "Le Stelline": antiche istituzioni di beneficenza di Milano rivolte all'infanzia abbandonata.

Il contesto storico che dà i natali agli orfanotrofi si caratterizza per lo stato di miseria a cui è costretta un'ampia fascia della popolazione, a seguito di guerre e carestie.

La fondazione dell'Orfanotrofio Maschile data l'anno 1532 e prende il nome dalla Parrocchia "San Martino", che offre la prima sede agli orfani raccolti da San Girolamo Emiliani.

La fondazione dell'Orfanotrofio Femminile data 1753 e prende il nome dalla Parrocchia de "La Stella" che ha accolto il primo gruppo di bambine.

Nel corso del tempo gli Orfanotrofi, che hanno offerto ricovero, assistenza, istruzione ed educazione ai minori in stato di abbandono, hanno attuato un processo di trasformazione in relazione ai bisogni dei fanciulli ed all'evolversi delle istituzioni, sino a giungere alla realizzazione di Comunità Alloggio, per garantire ai minori opportunità di crescita e di sviluppo sulla base di un modello di tipo familiare.

La prima Comunità Alloggio inizia la propria attività il 6 maggio 1978.

Nel corso dei successivi dieci anni si sono aperte altre 6 Comunità Alloggio.

All'inizio degli anni '90 si è avviato un Servizio di Pronto Intervento per l'accoglienza immediata di minori in situazioni di rischio, in particolare minori stranieri non accompagnati e richiedenti asilo.

Dal 2000 l'intervento si è rivolto anche a maggiorenni con l'apertura del Pensionato Maschile e, successivamente, di quello Femminile.

La sede centrale è sita in Via Riccardo Pitteri 58 a Milano, il Servizio di Pronto Intervento è nelle immediate vicinanze, le Comunità Alloggio e i Pensionati hanno sedi distaccate sul territorio cittadino.

I principi fondamentali

L'erogazione dei servizi dell'IMMeS avviene nel rispetto di alcuni principi fondamentali che valgono per ciascuna unità educativa. Prevedono il rispetto delle

	<p>normative vigenti ed esprimono i valori ai quali l'ASP IMMeS PAT ispira la propria azione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centralità del minore: l'IMMeS ne assicura il rispetto anteponendola ad ogni altra esigenza operativa. • Uguaglianza ed imparzialità: gli interventi educativi ed assistenziali vengono erogati nel rispetto dei diritti dei minori senza discriminazione di alcun genere, come sancito dalla <i>Carta dei diritti del Fanciullo</i> promulgata dall'ONU nel 1989. • Rispetto della privacy: tutte le notizie riguardanti i minori accolti ed i loro familiari sono custodite e trattate solo dagli operatori addetti. • Continuità: l'IMMeS si impegna a garantire continuità nell'erogazione dei Servizi socio-educativo-assistenziali al fine di consentire processi di crescita e di professionalizzazione • Efficienza: l'IMMeS si impegna ad ottimizzare le risorse, nella consapevolezza che i servizi erogati ed i beni messi a disposizione sono pubblici.
<p>La mission</p>	<p>Come da Statuto l'IMMeS provvede: "...all'accoglimento, al mantenimento, all'educazione morale e fisica, all'istruzione, alla formazione professionale, alla protezione, allo sviluppo psico-fisico ed all'avviamento al lavoro di minori bisognosi in genere, italiani o stranieri..."</p> <p>"...Il programma educativo e sociale dell'Ente si propone di conseguire la condizione adatta per favorire l'inserimento del minore nella famiglia e nella società, di norma in collaborazione con la rete territoriale dei servizi, secondo gli indirizzi delle Autorità amministrative e giudiziarie competenti e degli Enti Affidanti"</p> <p>"Integra il programma educativo e sociale lo sviluppo di iniziative nei confronti di giovani studenti universitari meritevoli e bisognosi, di età fino a 26 anni"</p>
<p>La sede</p>	<p>L'IMMeS è costituito da una Sede Centrale sita in Via Riccardo Pitteri 58 a Milano, e da altre sedi sul territorio cittadino che ospitano cinque Comunità Educative due Servizi di Pronto Intervento, il Pensionato Femminile e il Pensionato Maschile.</p> <p>Presso la SEDE CENTRALE, circondati da ampi spazi verdi, si trovano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direzione tel.02.212712220 mail: direzione.immes@pioalbergotrivulzio.it • Segreteria, aperta al pubblico dal lunedì al giovedì in orario 8,30/13,30 – 14,30/17,30 il venerdì 8,30/12,30 – tel.02.212712203 fax 02.212712219 mail: segre.immes@pioalbergotrivulzio.it PEC: immes@pioalbergotrivulzio.legalmail.it • Servizio Sociale tel. 02.212712223 mail: serv-soc.immes@pioalbergotrivulzio.it • Teatro "I Martinitt" <p>Per raggiungere la Sede di Via Pitteri: autobus 54 -75 - 39, vicinanze MM linea 2 Lambrate, tangenziale Est uscita Rubattino</p>

Sedi sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Via Curtatone 14 – Milano C.E. CURTATONE maschi 12 -18 a • Via Curtatone 14 – Milano C.E. STELLINE femmine 13 -18 a • Via Poma,48 – Milano CPA maschi 12 - 18 a • Via Poma,48 – Milano ALLOGGIO PER L’AUTONOMIA femmine 18 -21a • Via Rubattino,6-Mi SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO maschi 12 – 18° • Via Poma,48 – Milano ALLOGGI PER MAGGIORENNI • Via Pascoli, – Linate di Peschiera B.(Mi) ALLOGGI PER MAGGIORENNI • Viale Rimembranze,15- Linate di Peschiera B.(Mi) C.E. Linate femmine e maschi 5 -13 anni
Organizzazione Centrale	<p>1. Il Responsabile Gestione Sezione IMMeS Gestisce l’attività dell’Istituto ed opera per il raggiungimento degli obiettivi in termini di indirizzi educativi e assistenziali Sovrintende al funzionamento delle unità educative ed allo sviluppo dei progetti individualizzati. Nell’espletamento dell’attività istituzionale è coadiuvato dall’assistente sociale, dalle psicologhe e dai coordinatori dei Servizi.</p> <p>2. Il Servizio Sociale E’ composto da un Assistente Sociale Coordinatore di ruolo ed opera secondo le indicazioni del Responsabile, collaborando alla realizzazione degli obiettivi educativi. E’ il referente per i Servizi Sociali territoriali. Accoglie, approfondisce e documenta le richieste di inserimento. Coordina le procedure di ammissione e dimissione. Presidia gli eventi critici della vita di comunità. Concorre alla formulazione, attuazione, e verifica dei P.E.I.(Progetto Educativo Individualizzato) Organizza ed elabora la documentazione riguardante i Servizi, i progetti ed i singoli casi. Partecipa alla programmazione dei servizi ed alla progettazione di nuovi interventi.</p> <p>3. Il Servizio di Psicologia E’ composto da due Psicologhe consulenti iscritte all’Albo. Concorre alla formulazione, all’attuazione e alla verifica dei P.E.I. Effettua accertamenti diagnostici sui minori. Collabora ai piani di formazione del personale ed allo studio di nuovi interventi ed offre, al bisogno, supervisione psicologica al lavoro delle equipe educative.</p>
I servizi educativi	<p>I Servizi educativi dell’IMMeS sono servizi residenziali che si rivolgono a minori e neomaggiorenni, femmine e maschi, italiani e stranieri, in situazione di bisogno, segnalati dai Servizi Sociali territoriali del Comune di Milano, Comuni limitrofi e Centro Giustizia Minorile. Non accolgono minori che fanno uso di sostanze stupefacenti, né disabili con grave compromissione dell’autonomia personale, né soggetti con patologia psichiatrica. Si configurano come entità autonome differenziate tra loro per specificità di intervento, ma strettamente correlate per indirizzo e metodologia educativa, e fanno capo ad un unico Responsabile. L’attività educativa, che caratterizza l’offerta dei Servizi, è svolta da Educatori professionali. In ogni Servizio un educatore di pluriennale esperienza, svolge anche compiti di Coordinatore ed ha funzione di Responsabile. Mensilmente tutti i Coordinatori si incontrano con il Responsabile IMMeS, l’Assistente Sociale e la Coordinatrice Amministrativa per concordare le</p>

	<p>metodologie di intervento e verificare l'attività complessiva.</p> <p>Il reclutamento del personale, educativo e non, avviene mediante Concorso o Avviso Pubblico.</p> <p>Al personale educativo è garantita un'attività di formazione interna, annuale, secondo le indicazioni delle normative regionali. E' inoltre favorita la partecipazione ad iniziative formative esterne attinenti a tematiche d'interesse del servizio.</p> <p>Tutta l'attività formativa è approvata dal Comitato Scientifico dell'A.S.P.</p>
<p>Il Servizio di Pronto Intervento</p>	<p>L' IMMeS apre il primo gruppo di Pronto Intervento nel 1990 per far fronte alle richieste di inserimento urgenti ed agli allontanamenti coatti.</p> <p>Nel 1997, su richiesta del Comune e della Questura, viene aperto il "Punto Sosta" di 12 posti, per rispondere all'emergenza di ricovero di minorenni extracomunitari giunti clandestinamente nel nostro paese.</p> <p>L'attuale Servizio di Pronto Intervento nasce nel 2001 da una riorganizzazione dei servizi esistenti e si rivolge in particolare a minori stranieri non accompagnati. E' suddiviso in 2 Gruppi: SPI 1, SPI 2, che accolgono 10 minori ciascuno.</p> <p>E' un servizio accreditato, in funzione 365 giorni l'anno.</p>
<p>Le Comunità Educative</p>	<p>Le Comunità dell'IMMeS, sono unità di offerta residenziale che offrono un ambiente accogliente di tipo familiare.</p> <p>Ospitano minori italiani e stranieri di ambo i sessi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dai 5 ai 13 anni maschi e femmine (Comunità Linate) - dai 13 ai 18 anni femmine (Comunità Stelline) - dai 12 ai 18 anni maschi (Comunità Curtatone e Prima Accoglienza) <p>Nelle comunità per adolescenti, in presenza di Decreti di prosieguo amministrativo, è possibile un'ulteriore permanenza anche oltre il diciottesimo anno.</p> <p>Nella Comunità di Prima accoglienza particolare attenzione è posta ai <u>minori richiedenti Asilo Politico</u>.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Il personale 	<p>In ogni comunità operano Educatori professionale, di cui uno con funzioni di Coordinatore, che garantiscono una presenza sia diurna che notturna.</p> <p>L'equipe educativa è supportata ed indirizzata dall'equipe dei Servizi Centrali IMMeS (Responsabile, Servizio Sociale, Servizio di Psicologia)</p> <p>Collaborano all'attività educativa, particolarmente con l'aiuto ai compiti scolastici, volontari appartenenti all'associazione U.V.I. (Unione Volontari per l'Infanzia e l'adolescenza).</p> <p>Nei Servizi educativi si svolgono tirocini di studenti universitari di Scienze della Formazione, Educazione Professionale.</p> <p>In tutte le comunità è presente modulistica con elenco del personale, tipologia e durata del contratto. Per la rilevazione del turn over presso gli Uffici delle risorse Umane viene utilizzato e costantemente aggiornato un data base informatico.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • L'intervento educativo 	<p>Mira ad individuare i punti di forza e di debolezza della personalità del minore per mettere poi in campo gli adeguati strumenti di intervento, indirizzo e sostegno per un'armonica maturazione psico-sociale.</p> <p>Si esplica e si articola in ogni unità in relazione alla tipologia di utenza.</p> <p>Per ogni minore l'equipe educativa, in collaborazione con i Servizi Centrali e in accordo con il Servizio Sociale inviante, predispone un Progetto Educativo Individualizzato (PEI), che costituisce il filo conduttore degli interventi. Il PEI è sottoposto a verifiche periodiche a cadenza semestrale.</p>

	<p>E' articolato nelle aree: "personale" (autostima-autonomia), "affettivo-relazionale" (rapporti con adulti e coetanei), "scolastico-lavorativa" (competenze-motivazione), "familiare" (legami-conflitti).</p> <p>La stesura e la verifica semestrale consentono di monitorare puntualmente tutti gli aspetti evolutivi ed – eventualmente – involutivi di ogni minore.</p> <p>A tutti i minori è garantito un periodo annuo di vacanza di almeno 15 giorni.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia di intervento 	<p>L'attività educativa si fonda sul lavoro di equipe e si avvale di: riunioni settimanali, incontri mensili allargati all'equipe dei Servizi Centrali, verifiche con i Servizi Sociali invianti, tenuta di un diario giornaliero, passaggio di consegne al cambio turno.</p> <p>Per ogni minore viene tenuta e regolarmente aggiornata una cartella contenente tutta la documentazione personale e quella relativa all'intervento in corso.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Rapporti con le famiglie 	<p>Particolare attenzione viene posta al rapporto con le famiglie di origine.</p> <p>In ottemperanza a quanto disposto dai Decreti del Tribunale per i Minorenni e regolamentato dai Servizi Sociali referenti per il minore, è cura degli operatori favorire gli incontri in comunità ed i rientri in famiglia attraverso un monitoraggio degli stessi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Rapporti con l'Ente inviante 	<p>Vengono tenuti sistematici rapporti volti a condividere il progetto, nell'ottica di un continuo confronto e nel rispetto delle specifiche competenze.</p> <p>Durante tutto il corso dell'intervento, dalla valutazione dell'inserimento alla condivisione del progetto educativo e periodiche verifiche dello stesso, sino alle dimissioni, l'assistente sociale territoriale è il principale referente sia per gli operatori che per il minore.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Ammissioni e dimissioni 	<p>Per gli adolescenti l'inserimento presuppone un'iniziale fase di conoscenza attraverso colloqui con gli educatori e la partecipazione a momenti di vita comunitaria, volti alla individuazione e condivisione del programma di inserimento; per i più piccoli, se possibile, si facilita un contatto preliminare con l'ambiente della comunità.</p> <p>L'iter si conclude entro 20 giorni.</p> <p>Le richieste con carattere di urgenza possono essere valutate ed accolte nelle comunità con diversa procedura.</p> <p>In ogni caso l'ammissione viene concordata tra i Servizi Sociali per la condivisione del progetto e degli obiettivi.</p> <p>Le dimissioni avvengono di norma al termine del progetto educativo e vengono anch'esse condivise e organizzate con l'Ente Affidante.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Accesso al servizio 	<p>La richiesta di inserimento in comunità avviene su segnalazione telefonica dei Servizi Sociali territoriali al Servizio Sociale dell'IMMeS. Segue l'invio di richiesta scritta accompagnata da relazione sociale e documentazione sul caso. Si accolgono anche situazioni in assenza di Decreto del Tribunale dei Minorenni .</p> <p>Le proposte di ammissione, valutate dal Servizio Sociale e dal Responsabile, in relazione alle caratteristiche del minore ed ai posti disponibili, vengono inoltrate al Coordinatore della comunità individuata che, sentita l'equipe, esprime un parere. Segue un incontro tra Servizio Sociale IMMeS, Comunità e Servizio richiedente per valutare la fattibilità dell'intervento.</p> <p>Le proposte di inserimento, vanno inviate al Servizio Sociale dell'IMMeS, Via Pitteri 58.</p> <p>I ragazzi già ospitati nei Servizi di Pronto Intervento dell'IMMeS, su segnalazione del Coordinatore, e valutazione del Responsabile e dell'Assistente Sociale hanno la priorità.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Documenti richiesti 	<p>Oltre alle relazioni sociali, educative, psicologiche ed eventuali decreti che riguardano il minore e la sua storia precedente l'ammissione, sono richiesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esami e certificazioni mediche attestanti l'idoneità alla vita comunitaria; - documenti anagrafici; - impegno di spesa da parte dell'Ente inviante
<ul style="list-style-type: none"> • Costo del Servizio 	<p>La retta giornaliera è stabilita da convenzione tra l'Ente responsabile del pagamento e l'ASP.</p> <p>In assenza di convenzione si applica la retta di € 110,00.</p> <p>La retta comprende: vitto, alloggio e abbigliamento; osservazione e sostegno educativo, elaborazione PEI; mantenimento delle principali attività del minore (scuola, sport, attività varie tempo libero), spese di trasporto pubblico e un periodo di vacanza. L'assistenza medico-sanitaria avvalendosi del SSN. Non sono comprese le prestazioni in solvenza, né la fornitura di eventuali ausili (occhiali da vista, apparecchi ortodontici ecc.), il pagamento di rette per l'iscrizione a corsi o scuole private.</p>
<p>Servizi di sostegno all'autonomia</p>	<p>Il Servizio di Pensionato Protetto, attivo dal 2000 per ragazzi dai 17 ai 21 anni in carico ai Servizi Sociali, nel 2003 si è trasformato in Pensionato Maschile e successivamente in Hausing Sociale rivolto ragazzi dalla maggiore età ai 26 anni. L'Azienda mette a disposizione alcuni appartamenti per l'ospitalità dei neomaggiorenni.</p> <p>Nel 2006, grazie ad un co-finanziamento della Fondazione Cariplo, si è attivato un progetto che ha consentito l'accompagnamento all'autonomia di 20 giovani, mediante l'offerta di alloggio, orientamento ed inserimento lavorativo, sostegno economico e tutoring educativo.</p> <p>Dal 2007 si è avviata l'attività di Pensionato Femminile, articolato in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un Pensionato Protetto – ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA - con retta a carico dell'Ente Pubblico, capacità ricettiva 3 ragazze - Hausing Sociale per ragazze maggiorenni <p>I Responsabili dei Pensionati sono Educatori Coordinatori .</p>
<p>Servizi di orientamento e formazione</p>	<p>Dal 1997 al 2012 l'IMMeS ha svolto attività di pre - professionalizzazione, formazione e orientamento al lavoro nel settore della panificazione, nell'ambito degli interventi finalizzati al recupero di minori in situazione di difficoltà e/o di disagio socio-familiare, per un percorso verso l'autonomia e l'inserimento nel sociale.</p>

In ogni servizio sono disponibili:

- questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente (frequenza annuale)
- questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dell'Ente Inviante (frequenza annuale e alla dimissione dell'utente)
- questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dell'operatore (frequenza annuale)
- scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele

I risultati sono pubblicizzati tramite il Bilancio Sociale ed invio agli stakeholder istituzionali.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito aziendale e in formato cartaceo presso ogni Servizio Educativo. Al momento dell'ammissione, unitamente al regolamento comunitario, ne viene consegnata copia a utenti ed eventuali familiari.



QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

COMUNITA' EDUCATIVA _____

1. Ti piace questa comunità?

Molto Abbastanza Non tanto No, per niente

2. Ti sembra di avere abbastanza spazio per te e le tue cose?

Molto Abbastanza Non tanto No, per niente

3. Ti senti coinvolto nella vita della comunità?

Molto Abbastanza Non tanto No, per niente

4. Vivendo in questa casa ti sembra di imparare delle cose utili?

Molto Abbastanza Non tanto No, per niente

5. Qual è il momento più bello della tua giornata?

6. E il momento più brutto?

7. Vai d'accordo con gli altri ragazzi che vivono qui?

Molto Abbastanza Non tanto No, per niente

8. Secondo te gli educatori in questa comunità ti sanno ascoltare e aiutare quando hai bisogno?

Molto Abbastanza Non tanto No, per niente

9. In Comunità si sta attenti alla tua salute?

Molto Abbastanza Non tanto No, per niente

10. Complessivamente quanto sei soddisfatto riguardo a:

- **vestiario:**

Molto Abbastanza Non tanto No, per niente

- **cibo:**

Molto Abbastanza Non tanto No, per niente

- **cure mediche:**

Molto Abbastanza Non tanto No, per niente

11. Complessivamente ti trovi bene qui?

Molto Abbastanza Non tanto No, per niente

12. Con chi hai compilato questo questionario?

da solo con un genitore o parente

con il tutore con un educatore

altri

13. Quanti anni hai?

14. Da quanto tempo vivi in questa comunità educativa?

Da 1 anno o meno Da più di 3 anni a 5 anni

Da più di 1 anno a 3 anni Da più di 5 anni

15. Quali suggerimenti daresti per migliorare la vita in questa Comunità?

Data _____

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

COMUNITA' EDUCATIVA _____

Di seguito Le chiediamo di esprimere una Sua valutazione sul lavoro da Lei svolto, su una scala da 1 a 4, considerando:

4 Molto soddisfatto 3 Soddisfatto 2 Un pò insoddisfatto 1 Molto insoddisfatto

QUANTO E' SODDISFATTO RELATIVAMENTE A:

<i>Il suo lavoro nel complesso</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>La crescita formativo/professionale a Lei consentita in questa organizzazione</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>L'autonomia decisionale/funzionale di cui Lei gode</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Il riconoscimento da parte degli altri per il lavoro da Lei svolto</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>La varietà e creatività del lavoro da Lei svolto</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>L'ambiente fisico di lavoro (sicurezza, comodità...)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>L'utilità del suo contributo per i beneficiari dei servizi erogati</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>L'organizzazione dell'orario di lavoro</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>La sicurezza del suo posto di lavoro</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Il rapporto con i Suoi superiori</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Il rapporto con i suoi colleghi di lavoro remunerati</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Il rapporto con i Suoi colleghi di lavoro volontari</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data _____



RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI INVIANTI

COMUNITA' EDUCATIVA _____

Segni gentilmente con una "x" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA:

La qualità delle informazione ricevute sulla comunità e sui servizi offerti:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

La qualità e la tempestività delle comunicazioni riguardanti il minore inserito:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

Il P.E.I. del minore inserito:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

L'attenzione e la competenza degli operatori:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

La pulizia e l'igiene degli ambienti:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

L'attenzione verso controlli e cure sanitarie:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

Complessivamente il servizio erogato:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

Eventuali note o questioni da segnalare:



RILEVAZIONE RECLAMI/APPREZZAMENTI

COMUNITA' EDUCATIVA _____

Se vuoi contribuire a migliorare il nostro servizio, utilizza questo modulo per segnalare reclami, apprezzamenti o suggerimenti.

Data _____

Operatore _____