



CARTA DEI SERVIZI

VOUCHER SOCIO-SANITARI IN FAVORE DI SOGGETTI IN CONDIZIONE DI DISABILITÀ GRAVISSIMA

*Deliberazione di accreditamento ATS Insubria n. 62 del 29/01/2025
Ai sensi delle DD.G.R. XI/5791/2021, XI/6003/2022, XII/3719/2024*

**Il Coordinatore
Responsabile**

Dott.ssa Silvia Coppola

**Il Responsabile
Amministrativo**

Rag. Maria Rina Vanini

**Il Presidente e
Legale Rappresentante**

Dott.ssa Marta Caverzasio

L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

INFORMAZIONI

L'ARCA
Società Cooperativa Sociale

Sede operativa e legale
VIA MONTE NERO N.38
21049, TRADATE (VA)

C.F. / P. IVA
02990820124

Per informazioni

Segreteria: 0331.386942 | segreteria@cooplarca.org
Orari di apertura segreteria: LUN. - VEN. dalle 8.30 alle 12.30
Coordinatore Responsabile: serviziesterni@cooplarca.org
Responsabile Amministrativo: vanini.mari@cooplarca.org

Raggiungibilità

Auto: Tradate - Zona campo sportivo comunale
Treno: FNM, fermata Tradate o Abbiate Guazzone
(c.a. 1 km a piedi dalla struttura)

INDICE DEGLI ARGOMENTI

1. INTRODUZIONE
 - a. Lettera introduttiva
 - b. Che cos'è la Carta dei Servizi
2. ENTE, MISSION E VISION
 - a. L'Arca Società Cooperativa Sociale
 - b. *Mission e Vision*
3. ORGANIZZAZIONE, ACCESSO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
 - a. Descrizione del servizio
 - b. Criteri di accesso
 - c. Modalità di erogazione del servizio
 - d. Lavoro in rete
4. TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI
 - a. Interventi socio-educativi
 - b. *Parent training* e sostegno alla famiglia
 - c. Rafforzamento ADI per l'inclusione scolastica
5. COSTI
6. PROFILI E COMPETENZA DEL PERSONALE
 - a. Profili del personale
 - b. Lavoro in équipe
7. STANDARD DI QUALITÀ
 - a. Copertura assicurativa
 - b. Formazione dell'équipe
 - c. Supervisione educativa e clinica
 - d. Coinvolgimento del territorio
 - e. Tutela della privacy e accesso alla documentazione socio-sanitaria
8. TRASPARENZA
 - a. Carta dei diritti e dei doveri degli utenti
 - b. Segnalazione di reclami e suggerimenti
 - c. Rilevazione del grado di soddisfazione del personale e degli utenti

ALLEGATI

1. INTRODUZIONE

1.A LETTERA INTRODUTTIVA

Gentili ospiti, gentili famiglie,

Grazie per aver scelto di affidare voi stessi e i vostri cari a L'Arca Società Cooperativa Sociale. È per noi un grande onore e un privilegio poter dare continuità e valore alla nostra mission sul territorio anche grazie alla vostra fiducia e al sostegno che oggi avete deciso di accordare al nostro ente.

Con questa Carta dei Servizi abbiamo cercato di dare una chiara visione dei contenuti delle offerte dell'erogazione di prestazioni socio-sanitarie attraverso l'attivazione di voucher mensili a favore di persone con disabilità con necessità di sostegno intensivo (Misura B1): definiremo qui i principi, i criteri, le modalità di erogazione e gli standard valutativi e qualitativi.

Come da norma, essa costituisce un documento contrattuale, consegnato obbligatoriamente agli utenti e alle loro famiglie all'atto di presa in carico. A noi, però, piace definirla un patto di corresponsabilità educativa, che lega indissolubilmente noi, voi e gli attori del pubblico sociale nel nome dello sviluppo, del benessere e dell'evoluzione dei bambini, dei ragazzi e delle persone con disabilità e di coloro che stanno vivendo in una situazione di vulnerabilità o di fragilità sociale.

Crediamo che i pilastri fondamentali di un accordo di tale portata siano la condivisione degli obiettivi, il rispetto dei ruoli e delle procedure decisionali e l'assunzione di responsabilità reciproca, considerati non solo i garanti dell'armonia delle relazioni fra le parti, ma anche gli ingredienti del successo degli intenti educativi e formativi dei servizi che offriamo.

È dunque nostra ferma intenzione, con la redazione della presente Carta dei Servizi, costruire una rete di collaborazione solida, competente e dinamica, e di aprire un canale di comunicazione preferenziale improntato sullo scambio continuo, interno ed esterno, consci di potere realizzare insieme una vera e propria comunità educante.

Buon cammino a noi.

1.B CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto che noi de L'Arca Società Cooperativa Sociale stringiamo con i nostri utenti e con le loro famiglie, mettendo nero su bianco il nostro impegno a garantire loro cura, professionalità, trasparenza e qualità dei servizi che offriamo.

In questo documento sono contenute tutte le informazioni relative all'erogazione di prestazioni erogate attraverso il voucher socio-sanitario della Misura B1, in una logica di trasparenza ed in ottemperanza alle normative in vigore. Essa ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui servizi;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare l'organizzazione dei servizi e le modalità di erogazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi viene consegnata a tutti gli utenti e ad ogni nuovo iscritto, all'atto dell'accettazione da parte dell'ente erogatore della richiesta di ammissione.

Ogni aggiornamento relativo al presente documento verrà pubblicato sul sito web www.cooplarca.org.

2. ENTE, MISSION E VISION

2.A L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

L'Arca Società Cooperativa Sociale nasce dall'omonima Associazione di genitori di ragazzi disabili del Seprio, costituita nel 1989 a Tradate, grazie all'impegno del Dottor Renzo Imperiali e

di un gruppo di genitori di persone con disabilità. Nel corso degli anni, la crescita del servizio è stata luminosa e costante, fino a raggiungere un ruolo chiave sul territorio come provider di servizi socio-assistenziali e riabilitativi per persone con disabilità: nel 2007 in seno all'associazione (a tutt'oggi attiva in campo promozionale), viene costituita la cooperativa, ente di tipo A che, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi (Centro Diurno Disabili, Centro Socio-Educativo, Assistenza Domiciliare e Scolastica e Interventi Riabilitativi/Erogazione di voucher socio-sanitari), persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale.

Attualmente contiamo sulla professionalità e le competenze di 57 dipendenti e collaboratori e il sostegno di 19 soci. Gli utenti che usufruiscono della nostra esperienza sono oltre 50, provenienti da una trentina di comuni diversi appartenenti alle province di Varese e Como.

2.B MISSION E VISION

La *mission* dell'organizzazione, i valori cui si ispira e la *vision* che ne conduce le linee per il futuro fanno riferimento alla cornice della Qualità della Vita. In linea con la visione proposta da questo modello, ogni progetto di presa in carico viene declinato attraverso metodologie e strumenti propri delle scienze cognitivo-comportamentali e psico-educative. L'Arca Società Cooperativa Sociale si impegna ad osservare e adottare i principi della Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità, applicando le norme della stessa nei regolamenti, nelle politiche e nei servizi di propria competenza per promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità.

I principi generali della presente Convenzione sono:

- Il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale - compresa la libertà di compiere le proprie scelte - e l'indipendenza delle persone;
- La non - discriminazione;
- La piena ed effettiva partecipazione ed inclusione all'interno della società;
- Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- La parità di opportunità;
- L'accessibilità;
- La parità tra uomini e donne;
- Il rispetto per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità e il rispetto per gli stessi a preservare la propria identità.

3. ORGANIZZAZIONE, ACCESSO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.A DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

In conformità con le linee guida fornite da Regione Lombardia (link: <https://www.lombardiafacile.regione.lombardia.it/wps/portal/site/Lombardia-Facile/DettaglioRedazionale/news/b122>), gli interventi erogati con voucher socio-sanitario sono rivolti a minori, adulti e anziani "persone con disabilità con necessità di sostegno intensivo molto elevato" e abilitati all'accesso alla Misura B1; requisito fondamentale per la presa in carico da parte dell'ente gestore è l'appartenenza ai distretti territoriali afferenti alle ASST Sette Laghi e Valle Olona. Gli accessi perseguono la finalità di fornire, all'interno della cornice della Qualità di Vita, un servizio a supporto della gestione della quotidianità, della socializzazione, del potenziamento delle autonomie e della cura e del benessere delle "persone con disabilità con necessità di sostegno intensivo molto elevato" e del loro contesto familiare.

L'ente gestore, in conformità con la D.G.R. di riferimento, ad oggi garantisce un numero variabile di ore di erogazione del voucher per utente. Nel dettaglio:

- 7-12 o 13-18 interventi individuali al mese per adulti/anziani
- 10-14 o 15-22 interventi individuali al mese per minori

Attraverso il voucher socio-sanitario ci impegniamo a erogare le seguenti attività:

- Interventi di orientamento, *training* e sostegno alla famiglia nella gestione della persona;
- Interventi di supporto alle autonomie e alle attività della vita quotidiana a favore della persona.

3.B CRITERI DI ACCESSO

L'accesso al Servizio avviene previo contatto diretto con la Cooperativa nella persona del Coordinatore del Servizio Silvia Coppola, la quale, dopo un colloquio con la famiglia, raccoglie le principali informazioni per l'erogazione del voucher e per la definizione del piano di intervento. Solo dopo aver ricevuto il progetto individuale, stilato dalla ASST e solo a voucher accettato viene stilato il Piano d'intervento con le modalità e i tempi di intervento.

3.C MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Al momento di presa in carico, il Coordinatore del Servizio incontra la famiglia per un colloquio informativo e conoscitivo, durante il quale verrà registrata l'anagrafica dell'utente e redatta una scheda di profilazione. Nello stesso incontro, la famiglia riceverà il materiale informativo, i riferimenti della Cooperativa (orari di apertura dell'Ufficio Amministrativo e della Segreteria, contatti telefonici, recapiti mail, sito internet) per la gestione delle comunicazioni.

Sulla base delle informazioni registrate, il Coordinatore del Servizio individua la figura professionale di riferimento; entrambi si interfaceranno, poi, con i caregivers e l'utente per stilare un progetto individuale quanto più modellato sulle loro esigenze e desideri.

L'azione socio-educativa verrà imperniata su tre livelli:

- Osservazione della condizione di partenza (abilità sociali e autonomie di base presenti);
- Progettazione: definizione dell'approccio educativo, delineamento delle difficoltà e dei desideri del beneficiario, valorizzazione delle competenze e potenziamento delle abilità residue;
- Verifica degli obiettivi definiti nel progetto individuale ed eventuale riallineamento delle azioni proposte secondo i bisogni emersi e i desideri.

Gli interventi potranno essere erogati al domicilio, presso la sede dell'ente erogatore o attraverso uscite sul territorio, in accordo con i bisogni della famiglia.

L'operatore effettuerà gli interventi secondo le modalità e gli orari stabiliti, registrandoli su un foglio presenze.

3.D LAVORO IN RETE

Colonne portanti del Servizio, il sostegno alle famiglie, il coinvolgimento del territorio e la considerazione dell'équipe multidisciplinare che ruota attorno alle persone prese in carico, nell'intento di riconoscere, di custodire e di valorizzare lo stretto rapporto tra gli utenti beneficiari e l'ambiente che li circonda.

4. TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI

Le attività e gli interventi previsti all'interno dei servizi sono pensati *ad hoc* per ogni utente preso in carico, tenuto conto delle sue esigenze, ma anche delle proprie potenzialità e dei suoi desideri e delle sue aspirazioni. In linea generale, è possibile ricondurre la prestazione educativa e assistenziale in due macro-aree di influenza, che devono essere considerate trasversali e interdipendenti:

- Linea diretta, rivolta agli utenti e alle loro famiglie;
- Linea indiretta, che comprende l'asse interno del lavoro entro l'équipe multidisciplinare e quello esterno della co-progettazione con i Comuni di riferimento, con gli istituti scolastici, con le Neuropsichiatrie territoriali e con gli attori del pubblico e privato sociale del territorio.

Le attività e gli interventi pianificati all'interno del servizio sono stilati tenendo in considerazione i bisogni educativi della persona presa in carico, dei suoi progressi e dei suoi obiettivi specifici, seguendo con flessibilità i cambiamenti che intervengono fuori e dentro il nucleo familiare e l'evoluzione stessa del percorso fisico, clinico e psicologico dell'utente.

INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

Gli interventi socio-educativi sono imperniati sul potenziamento e il mantenimento delle autonomie e delle competenze relazionali, sociali ed affettive, con l'obiettivo di supportare la gestione delle attività della vita quotidiana della persona con disabilità e del suo contesto familiare.

PARENT TRAINING E SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

L'erogazione dei voucher socio-sanitari include, al bisogno, la possibilità di attivare interventi di *parent training* per il supporto psicologico alla genitorialità e interventi di orientamento alla conoscenza dei servizi afferenti al mondo della disabilità.

5. COSTI

La convenzione che regola la frequenza dell'utente presso il servizio in oggetto sottostà alle norme dell'attivazione dei corrispondenti voucher socio-sanitari erogati alle famiglie beneficiarie della Misura B1 da ATS Insubria.

6. PROFILI E COMPETENZA DEL PERSONALE

6.A PROFILI DEL PERSONALE

Il gruppo di lavoro attivo nel Servizio è composto da professionisti di diversa formazione e qualifica, scelti per garantire agli utenti e alle loro famiglie la massima qualità delle performance. In particolare, sono presenti:

- Un **Responsabile Coordinatore del Servizio**, che verifica il Piano di intervento stilato dall'operatore di riferimento, monitora l'andamento degli interventi nel tempo e coordina gli aspetti organizzativi, funge da referente con la famiglia, con le ADI territoriali di riferimento, con gli istituti scolastici coinvolti e supervisiona l'operato dell'équipe multidisciplinare;
- **Educatori professionali socio-sanitari (in via prioritaria) e socio-pedagogici** qualificati e provvisti di titoli, specializzazioni e aggiornamenti previsti dalla normativa vigente. A loro spetta la gestione operativa dei servizi proposti e l'erogazione degli interventi, la compilazione della relativa modulistica di registrazione e monitoraggio, la partecipazione alle équipe di progettazione e di coordinamento e alla formazione.
- **Operatori ASA e OSS**, coinvolti in caso di attivazione di progetti incentrati sul sostegno alle funzioni di cura, accudimento e gestione domestica;
- (Al bisogno) **Logopedisti e educatori qualificati e specializzati in Comunicazione Aumentativa Alternativa** con incarico di supervisione tecnico-specialistica in fase progettuale e operativa;
- (Al bisogno) **Tecnici e figure riabilitative specializzate ricomprese nell'albo TSRM e PSTRP (TNPEE)**, con incarico di supervisione tecnico-specialistica in fase progettuale e operativa;
- (Al bisogno) **Un pedagogista qualificato** con incarico di sovrintendenza specialistica e di proposta di co-progettazione;

- (Al bisogno) **Psicologo clinico**, che gestisce i momenti di incontro e di confronto con le famiglie e i caregivers degli utenti presi in carico, nell'intento di accogliere e di aiutare nell'elaborazione in un setting protetto.

6.B LAVORO IN ÉQUIPE

Noi de L'Arca Cooperativa crediamo fortemente nel lavoro condiviso e multidisciplinare, che trova nell'équipe una struttura tecnica e pluriprofessionale in grado di rispondere efficacemente in diversi settings. Come esplicitato nel paragrafo precedente, all'interno del nostro team operano, dunque, professionisti di ambiti differenti e con diverse modalità di lavoro: un approccio essenziale per migliorare la qualità della vita dei nostri utenti e per affiancare alla risposta ai bisogni socio-relazionali, sanitari ed assistenziali, quella legata agli aspetti educativi, psicologici e affettivi.

7. STANDARD DI QUALITÀ

7.A COPERTURA ASSICURATIVA

Tutto lo staff, tutti i volontari e tutti gli utenti dei servizi che offriamo sono coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile presso la compagnia Helvetia con massimale di responsabilità civile pari a 1.500.000€. La polizza stipulata copre anche fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia e vi è assenza di franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

7.B FORMAZIONE DELL'ÉQUIPE

In conformità con il decreto legislativo 81/2008 (in materia di sicurezza sul luogo di lavoro) e con i precetti statutari della Cooperativa e in linea con gli altri servizi offerti, le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei voucher socio-sanitari beneficiano di un programma di formazione permanente, capace di aggiornare e consolidare le loro competenze e di fornire conoscenze, informazioni e orientamenti operativi, oltre che concrete possibilità di confronto, di sostegno e di supervisione.

La programmazione dei momenti formativi deriva dall'attenta analisi dei contesti e delle tematiche emergenti nella comunità di riferimento, opportunamente monitorate dagli specialisti dell'équipe multidisciplinare e vagliate dalla supervisione del Responsabile del Servizio, del personale tecnico e del Pedagogista, e viene sintetizzata in un Piano di Formazione. Il personale è tenuto a seguire corsi di formazione attinenti alla propria qualifica professionale. La Cooperativa si fa carico della formazione attinente alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro come previsto dal testo unico sulla sicurezza e dalle DLgs 81/08. Annualmente viene stilato il piano formativo che prevede momenti di formazione attinenti alle problematiche degli utenti, in collaborazione con professionisti dell'area clinica e psicosociale. In corso d'anno è data disponibilità al personale di partecipare a convegni e incontri di approfondimento.

7.C SUPERVISIONE EDUCATIVA E CLINICA

È garantito all'interno del Servizio il monitoraggio periodico dei progetti individuali, delle attività e della relazione con i nuclei famigliari delle persone prese in carico. Più approfonditamente, sono previsti:

- Monitoraggio costante del progetto educativo individuale ed eventuale modifica per uniformarlo all'evoluzione delle necessità educative della persona presa in carico;
- Tavoli di lavoro condiviso dell'équipe multidisciplinare territoriale al bisogno;
- Appuntamenti di aggiornamento a cadenza almeno mensile tra il Coordinatore del Servizio e gli educatori di riferimento per le attività di controllo dell'andamento della progettualità e, ove necessario, per la richiesta di supervisione educativa.

È bene ricordare in questa sede che, in un'ottica di compartecipazione e di condivisione dell'andamento dei progetti individuali, l'équipe di lavoro si riserva la possibilità di convocare i genitori o i *caregivers* per incontri periodici di monitoraggio e, eventualmente, di confronto, avvalendosi, in questo caso, della figura di mediazione e di supporto dello psicologo.

7.D COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO

L'Arca Cooperativa si colloca al centro di un'ampia rete di collaborazioni, che ha costruito e consolidato nel corso degli anni di lavoro sul territorio nell'ambito della gestione dei propri servizi ed attraverso la promozione culturale e di progettualità specifiche. Al giorno d'oggi collaboriamo stabilmente con i Comuni e le Neuropsichiatrie Territoriali, con ATS e con le ASST e con i relativi Uffici ADI per la gestione dei servizi accreditati, con gli istituti scolastici dei distretti limitrofi e con numerose agenzie ricreative e educative del territorio, risorse preziose per la co-progettazione e le iniziative congiunte di innovazione sociale.

Obiettivo della tessitura di tale rete territoriale, la promozione di progetti inclusivi volti sia alla sensibilizzazione della comunità di riferimento sui temi della disabilità, dell'inclusione sociale, della cultura della diversità e del diritto alla qualità della vita, sia alla costruzione di un ambiente che stimoli gli utenti e le loro famiglie alla partecipazione piena e attiva alla vita sociale e culturale.

7.E TUTELA DELLA PRIVACY E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

TRATTAMENTO DEI DATI

L'Arca Società Cooperativa Sociale, in ossequio alle disposizioni contenute nella normativa in vigore in materia di tutela della riservatezza personale, fornisce all'ospite l'informativa sulla privacy di cui al Regolamento UE 2016/679, assicurando che la documentazione sanitaria di cui sopra e ogni ulteriore dato ed informazione eventualmente raccolti, saranno utilizzati solo per gli scopi connessi all'attività assistenziale, nonché custoditi sotto chiave e preservati dal rischio di perdita, distruzione o accesso non consentito.

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, si conferma che tutti i dati raccolti sono utilizzati esclusivamente al fine di assicurare la migliore e la più corretta assistenza.

ACCESSO AI FASCICOLI SOCIO-SANITARI

In riferimento alla legge 241/90 art 22 e alla legge regionale 1/2014 art 15, gli utenti (o i familiari autorizzati) possono richiedere la documentazione riguardante la loro permanenza presso il nostro servizio. Per ottenere il rilascio della documentazione socio-sanitaria (copia di documenti in essere o stesura delle relazioni) è necessario presentare richiesta scritta da parte del soggetto interessato.

Il servizio, una volta valutata la richiesta, provvederà al rilascio dei documenti richiesti entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza.

8. TRASPARENZA

8.A CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI UTENTI

- Gli utenti e le loro famiglie hanno il diritto di ricevere un servizio di qualità, e dunque di essere assistiti con professionalità, cura e nel pieno rispetto del proprio ambiente di vita, della propria cultura, della propria identità, delle proprie condizioni sociali;
- Gli utenti e le famiglie hanno il diritto di poter identificare immediatamente i professionisti che li assistono;
- Gli utenti e le famiglie hanno il diritto di chiedere e di ottenere informazioni e chiarimenti riguardo il servizio di cui sono beneficiari;
- Gli utenti e le famiglie hanno il diritto al rispetto della loro privacy e alla segretezza del trattamento dei loro dati personali e sensibili;
- Gli utenti e le loro famiglie hanno il diritto di proporre reclami, segnalare disservizi o fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio e, contestualmente, hanno il diritto di vedere le loro segnalazioni esaminate e, dove possibile, esaudite;
- Gli utenti e le loro famiglie, così come gli operatori e i professionisti dell'ente, hanno il diritto di essere coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile (con massimale non inferiore a 1.000.000€);
- Gli utenti e le loro famiglie hanno il dovere di partecipare attivamente allo sviluppo della progettualità anche attraverso la tempestiva segnalazione di eventuali criticità e necessità di chiarimento e confronto con l'équipe educativa;
- Al fine di organizzare al meglio la logistica del Servizio, le famiglie hanno il dovere di informare tempestivamente l'educatore di riferimento o il Coordinatore del Servizio qualora l'utente dovesse assentarsi.

8.B SEGNALAZIONE DI RECLAMI E SUGGERIMENTI

In caso di eventuali disservizi o inadempienze, i familiari o i *caregiver* possono presentare reclamo, inteso come strumento agile ed immediato per effettuare una segnalazione, al Coordinatore del Servizio.

I reclami possono essere fatti in forma orale, scritta, telefonica, via fax oppure a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e recapito di chi li effettua. Al reclamo orale o telefonico deve seguire una comunicazione scritta su apposito modulo *Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami*, distribuito agli utenti all'atto di presa in carico, disponibile presso la Segreteria e in allegato al presente documento. Dopo aver effettuato gli accertamenti necessari, il Coordinatore del Servizio risponderà telefonicamente o in forma scritta, riferendo il risultato degli accertamenti entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo e attivandosi, nel frattempo, a rimuoverne la causa e ad archiviare la pratica nell'apposito registro.

8.C RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE E DEGLI UTENTI

Come di consueto per ogni servizio offerto, L'Arca Società Cooperativa Sociale sottopone dei questionari di *customer satisfaction* a ciascun lavoratore e collaboratore e a ciascuna famiglia beneficiaria per valutare il grado di soddisfazione degli utenti e il benessere degli operatori e per predisporre eventuali adeguamenti o migliorie alle prestazioni.

In particolare, il Coordinatore del Servizio si impegna a garantire:

- L'analisi dei dati rilevati e la presa in considerazione delle criticità e dei disservizi emersi;
- La diffusione dei risultati delle indagini sul sito internet www.cooplarca.org;

La raccolta e la tracciabilità dei dati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento.

ALLEGATI

ALLEGATO 1. QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ESTERNI L'ARCA – ANNO 2024

Questionario per il rilevamento del grado di soddisfazione - Famiglie utenti Servizi Esterni L'Arca

Gentili famiglie,

Al fine di migliorare il più possibile la qualità del Centro, desideriamo ascoltare la vostra opinione sulle attività e i servizi offerti e sugli aspetti organizzativi e gestionali di competenza.

Vi preghiamo di compilare il questionario in tutte le sue parti e, se vorrete, di lasciarci nella sezione finale un commento che potrebbe aiutarci nel potenziamento della nostra offerta educativa.

Buona compilazione!

** Indica una domanda obbligatoria*

1. Di quale servizio hai usufruito nel 2024? *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ADM L'Arca - ASSISTENZA DOMICILIARE
- ADM L'Arca - ASSISTENZA SCOLASTICA
- VOUCHER B1
- PROGETTI E ATTIVITÀ SPORTIVE PATROCINATE
- LABORATORIO ARTISTICO ESPRESSIVO CREARTI
- LABORATORIO TEATRALE
- COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA (C.A.A.)
- TERAPIA PSICOMOTORIA
- TERAPIA LOGOPEDICA

SPAZI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Rispondi alle seguenti domande, tenendo in considerazione la nostra struttura e l'organizzazione del servizio di riferimento.

2. Come valuti gli **ambienti del Centro** in merito a: *

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Le attività non vengono erogate nel Centro
Qualità degli arredi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pulizia degli ambienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Come valuti i **servizi offerti**? *

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo	Le attività non vengono erogate nel centro
Condivisione del progetto individuale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità delle attività proposte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metodo di lavoro e stile educativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orario del servizio svolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SERVIZI OFFERTI E PERSONALE

Rispondi alle seguenti domande, tenendo in considerazione la tua personale esperienza con la nostra équipe multidisciplinare.

4. Come valuti il **Coordinatore Responsabile** in merito a: **Contrassegna solo un ovale per riga.*

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Reperibilità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza professionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Come valuti l'**area amministrativa** (segreteria, contratti, pagamenti) in merito a: **Contrassegna solo un ovale per riga.*

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Disponibilità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza professionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Come valuti l'**educatore o l'équipe educativa di riferimento** in merito a: **Contrassegna solo un ovale per riga.*

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Qualità della relazione con l'utente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità della relazione con la famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza professionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. **SOLO PER ADM DOMICILIARE** - Come valuti l'area educativa in merito a: *

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito del servizio ADM DOMICILIARE
Qualità della relazione con l'utente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità della relazione con la famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza professionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. **SOLO PER ADM SCOLASTICA** - Come valuti l'area educativa in merito a: *

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Non ho usufruito del servizio ADM SCOLASTICA
Qualità della relazione con l'utente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità della relazione con la famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza professionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. **SOLO PER VOUCHER B1** - Come valuti l'area educativa in merito a: *

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito del servizio VOUCHER B1
Qualità della relazione con l'utente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità della relazione con la famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza professionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. **SOLO PER PROGETTI E ATTIVITÀ SPORTIVE** - Come valuti l'area sportiva in merito a: **Contrassegna solo un ovale per riga.*

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito del servizio PROGETTI E ATTIVITÀ SPORTIVE
Qualità della relazione con l'utente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità della relazione con la famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza professionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. **SOLO PER LABORATORI ARTISTICO ESPRESSIVO CREARTI E TEATRALE** - Come valuti l'area educativa in merito a: **Contrassegna solo un ovale per riga.*

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito del servizio LAB ARTISTICO e TEATRALE
Qualità della relazione con l'utente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità della relazione con la famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza professionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. **SOLO PER COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA** - Come valuti l'area specialistica in C.A.A. in merito a: *

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito del servizio C.A.A.
Qualità della relazione con l'utente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità della relazione con la famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza professionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. **SOLO PER TERAPIA PSICOMOTORIA** - Come valuti l'area specialistica in merito a: *

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito della TERAPIA PSICOMOTORIA
Qualità della relazione con l'utente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità della relazione con la famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza professionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. **SOLO PER TERAPIA LOGOPEDICA** - Come valuti l'area specialistica in merito a: **Contrassegna solo un ovale per riga.*

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito della TERAPIA LOGOPEDICA
Qualità della relazione con l'utente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità della relazione con la famiglia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza professionale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMUNICAZIONE

Rispondi alle seguenti domande, tenendo in considerazione la comunicazione con la Cooperativa.

15. Come valuti la **frequenza** della comunicazione tra te e **Contrassegna solo un ovale per riga.*

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Il Coordinatore Responsabile del Servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'operatore di riferimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'ufficio amministrativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Come valuti la **qualità (chiarezza e completezza)** della comunicazione tra te e **Contrassegna solo un ovale per riga.*

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Il Coordinatore Responsabile del Servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'operatore di riferimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'ufficio amministrativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Sei a conoscenza delle proposte progettuali della Cooperativa? *

Contrassegna solo un ovale.

Sì

No

SUGGERIMENTI E CRITICHE

Se vuoi, annota nei paragrafi sottostanti i tuoi consigli per migliorare il nostro servizio.

18. C'è qualcosa di speciale che rende L'Arca un ottimo Centro?

19. Se potessi cambiare qualcosa, che cosa sarebbe?

ALLEGATO 2. SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Nome e cognome: _____

Residente a: _____

in via: _____

Tel./Cell.: _____

Servizio per cui si segnala un reclamo: _____

Oggetto della segnalazione:

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi del D. Lgs. 196/2003 successive modifiche e integrazioni (REG. UE 2016/679-GDPR 2018).

Firma

Reclamo ricevuto il _____ da _____