

# CARTA DEI SERVIZI



*La Ferrovia*

A cura di:

Direttore Generale - Avv. Giulia Besta

Coordinatrice Centro SFA La Ferrovia - Dott.ssa Francesca Grattagliano

**Data ultima emissione: 1/02/2024**

# INDICE

A.I.A.S. Città di Monza ETS  
SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (SFA) LA  
FERROVIA



- ▶ **04** PREMESSA/ FINALITA' E PRINCIPALI/OBIETTIVI GENERALI
- ▶ **05** DESTINATARI
  
- ▶ **06** INFORMAZIONI E ORGANIZZAZIONE
- ▶ **10** STANDARD DI QUALITA' / SISTEMA QUALITA'
- ▶ **13** SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE
  
- ▶ **14** ALLEGATI 1
- ▶ **15** ALLEGATI 2
  
- ▶ **16** ORGANIGRAMMA

## Premessa

Il Centro SFA “La Ferrovia” nasce dalla positiva esperienza di sette anni di gestione del Centro sperimentale “La Terrazza” di Cinisello Balsamo destinato a utenti che avevano necessità di recuperare l’autonomia compromessa a seguito di stroke.

Il Centro SFA “La Ferrovia”, in possesso di Autorizzazione al funzionamento n° CPE 225 del 21/04/2017, per una capacità ricettiva di n° 25 posti opera secondo le normative vigenti previste dalla Regione Lombardia, dalla ATS Monza e Brianza e dal Consorzio Desio Brianza Azienda Speciale Consortile tenendo aggiornato l’elenco delle stesse suddiviso per tipologie. Per ragioni organizzative i posti attualmente disponibili vengono autolimitati al numero di 15.

## Finalità e Principi

A.I.A.S. Città di Monza ETS ha stilato nel proprio Statuto la seguente Mission che persegue dal 1973 da quando è in attività:

“Assistenza sanitaria e sociale a favore delle persone disabili ed in particolare da quelle affette da patologie encefaliche, svolgendo ogni possibile azione che miri alla loro indipendenza fisica, sociale ed economica e al sostegno morale, psicologico e formativo dei loro genitori e di chiunque si occupi dei loro problemi”.

Il Servizio di Formazione all’Autonomia (SFA) si colloca in quest’offerta di servizi e nasce con l’obiettivo di promuovere un intervento individualizzato a favore di persone con disabilità, all’interno di un’ottica sociale ed educativa che prevede la valorizzazione delle risorse dell’utenza e il coinvolgimento e confronto con le famiglie e i caregiver.

## Obiettivi Generali

Il Servizio di Formazione all’Autonomia è un servizio diurno sociale territoriale rivolto a persone con disabilità: scopo principale del Servizio è sostenere dei percorsi individuali che creino consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio percorso di vita, favorendo l’inclusione sociale della persona.

L’approccio del Centro è orientato a promuovere una partecipazione attiva dell’utente, coinvolto nella co-progettazione del suo percorso fin dall’inserimento e in ogni fase successiva.

Un’attenzione e un significato rilevanti sono dati al valore del gruppo, come realtà di incontro e di condivisione di significati che fa da cornice e da strumento di lavoro per operatori e utenti: il confronto fra persone con storie ed esperienze diverse offre la possibilità di sperimentarsi in un percorso di conoscenza di sé e di sostegno reciproco oltre che di elaborazione emotiva dei potenziali aspetti traumatici legati alla disabilità.

Il gruppo inoltre è un luogo di costruzione di nuovi legami amicali e sociali in cui è possibile riconoscere le proprie risorse e costruire nuove competenze nella relazione con l’altro.

Il lavoro di rete con le famiglie e con le realtà sociali e territoriali che ruotano intorno a queste realtà sono un altro aspetto imprescindibile della struttura del nostro Servizio

## Destinatari

Con riferimento alla normativa vigente, lo SFA “La Ferrovia” rivolge la sua offerta a: Persone

- disabili di età compresa tra 16 e i 35 anni;
- Persone disabili di età superiore a 35 anni con esiti da trauma o patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio-sanitario necessitano, per la loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità.

La frequenza dell’utenza viene effettuata in turni separati rispettando le fasce di età.

Sono considerate caratteristiche fondamentali, al fine dell’inserimento presso il Servizio, le seguenti caratteristiche:

- Alimentazione autonoma;
- Assenza di malattie psichiatriche o, se presenti, con un’adeguata compensazione farmacologia e psicoterapeutica;
- Assenza di dipendenza da sostanze;
- Assenza di disturbi comportamentali che richiedano trattamento sanitario obbligatorio o la necessità di servizi ad alta protezione.

# Informazioni e Organizzazione



## Sede

### Centro SFA La Ferrovia

Via Enrico Arosio, 10 - 20900 Monza (MB)

Tel. 3666376616

aiasmonza.it - laferrovia@aiasmonza.it

## Come raggiungerci

- AUTOBUS** Nord Est Trasporti (NET)  
→ Numero Verde 800 905150 operativo tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00
- AUTOBUS** Autoguidovie  
→ Numero Verde da telefoni fissi: 800.778857  
Whatsapp (solo messaggi) 3499361856  
Lunedì - Domenica 7.00 - 20.00 escluse festività nazionali
- AUTOBUS** ASF Autolinee  
→ Numero Verde 800 110505 operativo nei giorni feriali dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 12.00 - dalle 13.30 alle 18.00
- IN TRENO** TRENITALIA  
→ TRENORD  
→ Fermata Stazione Monza Via Enrico Arosio

Lo SFA “La Ferrovia” ha la possibilità di accogliere fino a un massimo di 25 utenti. Il calendario del Servizio viene definito annualmente e prevede chiusure in occasione delle festività natalizie, pasquali e nazionali; per ragioni organizzative i posti attualmente disponibili vengono autolimitati nel numero di 15. Il servizio è aperto il lunedì, il martedì, il mercoledì e il venerdì, con l’orario di seguito indicato secondo l’ordinaria operatività. L’orario potrà subire delle modificazioni a seguito situazioni emergenziali e/o straordinarie, rimanendo pur sempre consono alle attività e agli obiettivi del piano educativo individuale di ciascuno utente.

- Lunedì e Venerdì per il turno del mattino con il pranzo dalle 9.30 alle 14.00, il Martedì dalle 9.30 alle 12.30 e Mercoledì per il turno del pomeriggio dalle 14.00 alle 17.00;
- Grazie ad una lettura attenta ai bisogni dell’utenza e delle famiglie, lo SFA “La Ferrovia” struttura alcune attività anche in orari differenti, realizzando attività straordinarie in orario serale. In alcune occasioni il Servizio partecipa, con il coinvolgimento degli utenti, a iniziative promozionali del territorio;
- L’organizzazione prevede una scansione di proposte specifiche per il periodo che va dal mese di Aprile a Luglio, caratterizzando il periodo estivo con l’utilizzo di spazi esterni e con iniziative di tipo socio-ricreativo (es: gite).

## Ammissioni

I criteri di ammissione, oltre alle caratteristiche già citate, includono anche la possibilità della persona di partecipare a un contesto di vita comunitario, un adeguato livello di autosufficienze nelle autonomie personali e sociali e l'assenza di problematiche sanitarie tali da richiedere la presenza di personale sanitario.

La dimissione può avvenire su richiesta della famiglia, dei servizi sociali inviati e del servizio ospitante per il sopravvenire di problematiche personali e cliniche che determinano la necessità di una ricollocazione dell'ospite.

## Frequenza

La frequenza presso il Centro è stabilita in base al PEI dell'utente.

## Retta

Il contributo giornaliero Modulo mattino o il contributo giornaliero Modulo pomeriggio è di 30€ (+5€ per il pasto consumato nel Modulo mattino).

## Metodologia d'intervento

Dopo un primo contatto telefonico con i Servizi Sociali o altri Servizi socio-assistenziali, la coordinatrice valuta la richiesta dell'inserimento dell'utente in funzione delle caratteristiche del Centro. È fissato un primo incontro conoscitivo con l'utente e i famigliari e/o caregiver di riferimento in cui si ricostruisce la storia clinica della persona.

Valutata la compatibilità delle attività proposte, in presenza o a distanza, con le caratteristiche e i desideri della persona si avvia un progressivo inserimento nel gruppo, per porre le basi di osservazione che saranno finalizzate alla stesura di un piano educativo individuale (PEI), condiviso con la persona e i suoi famigliari.

In base al numero di giornate di frequenza, si decideranno i tempi di osservazione/ valutazione per l'inserimento della persona, generalmente non superiori ad una settimana.

## Strumenti di valutazione

Colloquio clinico, eventuali strumenti psicodiagnostici di approfondimento della psicologia e osservazione/valutazione del terapeuta occupazionale.

Il PEI è sottoposto a una revisione periodica annuale con una costante attenzione ai cambiamenti della persona.

La stesura del progetto individualizzato può essere articolato in tre differenti percorsi contemplati dalla normativa regionale, in particolare dalla D.G.R. n. 8/7433 del 13 Giugno 2008, in considerazione delle caratteristiche delle persone inserite.

La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al progetto individualizzato che pertanto deve prevedere momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione.

Lo SFA si organizzerà secondo i seguenti moduli di intervento:

1. **modulo formativo** della durata massima di tre anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.
2. **modulo di consolidamento** della durata massima di 2 anni previsto e riservato a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento dello SFA fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/ o lavorativa (con l'eventuale attivazione del Servizio di Inserimento lavorativo) oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o socio- sanitaria.
3. **modulo di monitoraggio**, facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi. Le persone accolte in questo modulo sono escluse dal conteggio che determina la capacità ricettiva ma devono comunque avere un proprio progetto individualizzato.

### Programmazione attività

Le attività proposte sono finalizzate al miglioramento della qualità di vita percepita, in quanto mirano a sostenere la spinta volitiva, a conferire significato e valore alle attività quotidiane e di interesse e all'acquisizione di autonomie personali e competenze sociali per promuovere l'inclusione nel contesto di vita della persona. Le attività proposte fanno riferimento alle tre sfere della vita: cura di sé, gioco e lavoro. Alcuni esempi sono:

ADL: per facilitare e sostenere tutte le attività di vita quotidiana (apparecchiare la tavola, fare la spesa, gestione dell'ambiente domestico);

- LABORATORIO DI CUCINA: per sostenere e stimolare le abilità motorie e procedurali attraverso un'attività pratica e che favorisce la condivisione con il gruppo; cucinare per autoprodurre il pranzo

- LABORATORIO ARTISTICO-ESPRESSIVO: per promuovere la creatività e agevolare un canale comunicativo differente da quello verbale;

- ATTIVITA' AL PC: stimolazione di aspetti cognitivi e opportunità di creare contatti con l'esterno attraverso canali socialmente noti come una pagina face book;

- STIMOLAZIONE COGNITIVA: attività mirate al mantenimento e potenziamento delle funzioni esecutive (attenzione, memoria, orientamento tempo-spaziale...);

- LABORATORIO CINEMA / TEATRO: condivisione di iniziative sul territorio e partecipazione ad eventi;

- ATTIVITA' DI SOCIALIZZAZIONE: organizzazione di gite e uscite culturali, momenti di incontro tra utenti, familiari e operatori legati alle principali festività;



- ATTIVITA' DA REMOTO: sulla base dell'esperienza maturata durante l'emergenza sanitaria, si è ritenuto utile inserire in modalità stabile e continua, su specifica richiesta dell'utente e successivamente alla valutazione dei bisogni, la possibilità di svolgere attività educative e ludiche in modalità telematica.

Tale opportunità viene garantita nell'eventualità in cui l'utente non abbia alcuna possibilità di recarsi presso il Centro per motivi di salute o difficoltà logistiche; l'erogazione del servizio viene concordata con l'utente, la famiglia e l'assistente sociale di riferimento, a seguito di una valutazione dei benefici e bisogni dell'utente.

Si specifica che, nel lungo termine, tale modalità non può svolgersi in maniera esclusiva, deve essere quindi necessariamente associata alla frequenza di almeno un giorno alla settimana in presenza presso il Centro SFA.

Tale modalità può essere erogata individualmente o in piccolo gruppo, concordando l'orario sulla base delle necessità dell'utenza, durante l'orario di apertura del Centro.

Le attività proposte, volte a stimolare le competenze cognitive, comunicative e sociali dell'utenza, sono calibrate rispetto agli interessi, risorse e fragilità della singola persona e rispondono agli obiettivi presenti nel PEI; la figura individuata per svolgere tale attività è quella del terapeuta occupazionale che è il responsabile di tutti i laboratori proposti.

### **Il lavoro di equipe**

La metodologia di intervento è basata sul lavoro in equipe. Gli operatori utilizzano lo strumento del colloquio per la conoscenza della persona, attraverso il coinvolgimento della famiglia e degli eventuali specialisti che l'hanno in carico (assistenti sociali, professionisti sanitari); l'osservazione multidisciplinare ed eventuali strumenti di valutazione funzionale che possono essere integrati, sono utilizzati per elaborare insieme il progetto individuale.

## Personale e Formazione

L'equipe dello SFA prevede una psicologa con funzioni di coordinamento, un terapeuta occupazionale e/o un educatore professionale con competenze tecniche, valutative ed educative e un operatore ASA-OSS per l'assistenza diretta alla persona.

La collaborazione e il confronto continuo tra professionalità diverse permette di avere una visione complessiva della persona in un'ottica integrata e la programmazione di obiettivi individuali e di gruppo relativi ad ogni attività proposta.

## Standard di Qualità

QUALITA' ORGANIZZATIVA	
DIMENSIONI DI QUALITA'	Standard
EQUIPE	<ul style="list-style-type: none"><li>• La riunione di equipe viene realizzata due volte al mese.</li><li>• All'equipe partecipano stabilmente tutti gli operatori.</li><li>• L'equipe rappresenta un momento di scambio e confronto finalizzato all'elaborazione della programmazione annuale, dei progetti individuali e la loro costante verifica.</li></ul>
TEMPI DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il servizio è aperto lunedì, martedì, mercoledì e il venerdì (ad esclusione delle festività). Il giovedì chiuso.</li></ul>
LUOGHI DI EROGAZIONE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Struttura di via Enrico Arosio, 10 - Monza (MB).</li><li>• Strutture esterne: scelte con cura sul territorio in base alle esigenze degli utenti per poter diversificare i progetti.</li><li>• Modalità da remoto presso la propria abitazione</li></ul>
QUALITA' DELL'INTERVENTO	
DIMENSIONI DI QUALITA'	Standard
PERSONALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• A ogni utente è dedicata un'attenzione personalizzata: alle sue capacità e ai suoi limiti, ai suoi bisogni e desideri, alle sue risorse da valorizzare.</li><li>• Si individuano obiettivi generali e specifici, declinati in attività di piccolo, medio e grande gruppo.</li><li>• Il progetto viene rivisto e verificato annualmente e condiviso con utente e famiglia.</li></ul>
OMOGENEITA' E CONTINUITA' NELL'INTERVENTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il servizio opera attraverso modelli di riferimento e linee guida condivise dagli operatori e dall'ente gestore.</li><li>• Le funzioni di coordinamento garantiscono la connessione tra le diverse parti del servizio e con l'esterno.</li><li>• La condivisione delle informazioni tra operatori e la documentazione del lavoro avviene mediante strumenti come i quaderni di lavoro, le schede di osservazione e i verbali.</li></ul>
VERIFICA E REVISIONE DEL PIANO D'INTERVENTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si effettuano verifiche periodiche delle modalità di intervento.</li></ul>

RELAZIONE CON L'OSPITE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il lavoro del servizio è improntato in un'ottica relazionale e che valorizza gli scambi e le interazioni tra gli utenti e tra operatori- utenti.</li> <li>• Gli scambi comunicativi, verbali e non, sono promossi e sostenuti per facilitare una presenza attiva e partecipe degli utenti ai loro percorsi individuali.</li> <li>• L'operatore cerca di cogliere il bisogno della persona attraverso l'ascolto, una disponibilità empatica e accogliente, nel rispetto dei tempi e delle modalità di ogni individuo.</li> <li>• Si garantiscono comportamenti e modalità relazionali che assicurano il rispetto reciproco tra operatori e utenti.</li> </ul>
RELAZIONI CON LE FAMIGLIE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli operatori si impegnano a creare con le famiglie una relazione di collaborazione e ascolto basata sul rispetto e sulla fiducia.</li> <li>• Sono promossi, sulla base della disponibilità di ciascun nucleo familiare, colloqui periodici per la condivisione del percorso dell'ospite.</li> </ul>
RELAZIONI CON ALTRI SERVIZI ED ENTI DEL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il servizio lavora costantemente in rete con altri servizi che si occupano di disabilità. E' promossa la collaborazione e l'incontro con altri enti del territorio.</li> </ul>
<b>QUALITA' PROFESSIONALE</b>	
DIMENSIONI DI QUALITA'	Standard
TITOLI E QUALIFICHE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli operatori sono in possesso di qualifiche specifiche, come previsto dalla normativa.</li> </ul>
FORMAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' previsto per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.</li> </ul>
NUOVO PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I nuovi operatori sono accompagnati alla conoscenza del servizio e dei referenti del Centro A.I.A.S. - Città di Monza - ETS mediante la procedura di inserimento del neo assunto e/o del neo collaboratore per gli ambiti di competenza.</li> </ul>
<b>QUALITA' E SICUREZZA</b>	
DIMENSIONI DI QUALITA'	Standard
SICUREZZA E TUTELA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy (d.lgs. 196/2003).</li> <li>• Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale.</li> </ul>
FORMAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' previsto per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.</li> </ul>

# Sistema qualità e Politica per la Qualità

## A.I.A.S. CITTA' DI MONZA ETS

Il nostro Centro dal 2000 ha implementato e sviluppato un Sistema di gestione qualità per tutte le sue attività. La scelta di tale percorso ci permette di verificare costantemente la qualità dei servizi resi all'utenza e di intervenire tempestivamente ed efficacemente anche per ridurre i rischi potenziali di errori sia in fase diagnostica sia durante l'iter riabilitativo.


L'impegno assunto dal nostro Centro nei confronti dell'utenza è esplicitato nella Carta dei Servizi. Viene garantita all'utenza la possibilità di esprimere eventuali reclami o suggerimenti tramite apposito modulo (Allegato 3 - Modulo "Rilevazione reclamo utente") disponibile presso l'URP o scaricabile dal sito [www.aiasmonza.it](http://www.aiasmonza.it) alla voce Carta dei Servizi.

La Qualità è una responsabilità ed un obiettivo dei responsabili dei Servizi e di tutto il personale. Tutti i responsabili dei Servizi devono creare le condizioni necessarie affinché ognuno possa svolgere il proprio lavoro con soddisfazione e raggiungere gli obiettivi fissati.

Per rispondere con efficacia e sollecitudine alle richieste dei Committenti ed attuare quanto sopra riportato, il Consiglio Direttivo dell'Associazione ha sentito l'esigenza di organizzare e documentare il proprio Sistema Qualità, conformemente ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 con l'intento di perseguire il miglioramento continuo.

La Direzione Generale ed il Consiglio Direttivo dell'Associazione hanno deciso di rispondere anche ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 con i seguenti obiettivi:

1. L'Utente è sempre al primo posto;
2. Le richieste del Committente devono essere definite chiaramente rappresentando i requisiti da soddisfare in tutti i loro aspetti impliciti ed espliciti.
3. Ciascun collaboratore è al corrente delle proprie responsabilità verso gli utenti e si impegna a svolgere la propria attività con serietà e con la necessaria competenza.
4. L'obiettivo dell'Associazione è il miglioramento continuo. Massima attenzione deve essere posta alle azioni preventive e ai costanti miglioramenti qualitativi,
5. La cura è intesa in senso globale considerando anche gli aspetti sociali e personali dell'utente e della sua famiglia oltre a quelli prettamente sanitari.
6. L'Associazione si impegna a definire le proprie attività rivolte all'utenza nella Carta dei Servizi e a mantenerla aggiornata.
7. Istituzione TERE (Terapia da Remoto) durante il periodo di lockdown (marzo-aprile 2020) e mantenuta dopo la riapertura (FASE 2 04/05/2020) per limitare il diffondersi dei contagi.
8. Nomina di Referente PIANO OPERATIVO PANDEMICO (POP) come da disposizioni ATS BRIANZA e Regione Lombardia (24/11/2022).
9. Adeguamenti strutturali, igienici e tecnologici per fronteggiare l'emergenza sanitaria.
10. Attenzione agli aspetti formali burocratici necessari al mantenimento dei requisiti richiesti dagli Organi di Vigilanza e Controllo.



Il presente testo integrale del documento è esposto nel Centro in modo che ogni collaboratore possa individuare, riconoscersi e fare propri i principi, gli obiettivi, i metodi e gli indicatori stabiliti.

In particolare, per l'Utente, vogliamo garantire:

- Imparzialità e continuità nell'erogazione del servizio;
- Discrezionalità nel trattamento dei dati personali, in applicazione anche a quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2016;
- Efficacia ed efficienza;
- Prevenzione e diagnosi precoce;
- Presa in carico dell'utente in senso globale (sanitario e psico-sociale);
- Costante aggiornamento professionale del personale;
- Massima attenzione al rispetto della prevenzione personale rispetto all'emergenza sanitaria per i singoli Operatori e Utenti.

Tutte le attività devono essere programmate e devono essere organizzate in base ad obiettivi definiti, chiari e misurabili, identificati dal Consiglio Direttivo e periodicamente verificati.

La Qualità è una responsabilità ed un obiettivo di tutto il personale.

Tutti i responsabili dei Servizi devono creare le condizioni necessarie affinché ognuno possa svolgere il proprio lavoro con soddisfazione e raggiungere gli obiettivi fissati indicati nella Carta dei Servizi, nel Registro Privacy e nei Moduli e Procedure

GOVERNANCE DLGS 231.2001

Il Consiglio Direttivo dell'Associazione A.I.A.S. - Città di Monza - ETS ha deciso di implementare, dal 2009, un modello organizzativo e codice etico secondo quanto richiesto dal Decreto Legislativo n. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

## Sistema di valutazione della soddisfazione degli utenti

Il punto di vista delle famiglie e degli utenti, degli operatori, la loro percezione e soddisfazione della qualità offerta dal Servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi.

Pertanto si propone annualmente alle famiglie e agli utenti, oltre che agli operatori, un questionario di soddisfazione, perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del Centro. Sono indagate le dimensioni della qualità dell'offerta, dell'accoglienza e della professionalità degli operatori.

La sintesi dei risultati dei questionari è esposta in bacheca così da essere visibile a tutti. E' possibile in ogni momento portare le proprie osservazioni critiche rivolgendosi al coordinatore.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

### VALUTAZIONE STABILE

- Raggiungibilità
- Adeguatezza locali
- Pulizia

a. Insufficiente    2. Sufficiente                      3. Buono                      4. Ottimo

Commenti e suggerimenti

.....  
.....  
.....

### VALUTAZIONE ATTIVITA'

- Coinvolgimento
- Gradimento dell'attività proposta
- Durata attività

1. Insufficiente                      2. Sufficiente                      3. Buono                      4. Ottimo

Commenti e suggerimenti

.....  
.....  
.....

### VALUTAZIONE PERSONALE

- Educazione
- Disponibilità

1. Insufficiente                      2. Sufficiente                      3. Buono                      4. Ottimo

Commenti e suggerimenti

.....  
.....  
.....

## RILEVAZIONE RECLAMO UTENTE

Data.....Nominativo utente .....

Reclamo e motivazioni (a cura di chi riceve il reclamo)

.....

Prima risposta data all'utente (a cura di chi riceve il reclamo)

.....

Reclamo indirizzato a (responsabile della risoluzione del reclamo) .....

Analisi delle cause

.....

.....

Azioni identificate per la risoluzione del reclamo e tempi di attuazione (a cura di chi deve compiere l'azione per la risoluzione del reclamo)

.....

.....

.....

Risposta definitiva all'utente: (a cura di chi riceve il reclamo o di chi ha compiuto l'azione di risoluzione)

.....

.....

.....

Verifica interna: (a cura di chi riceve il reclamo o del responsabile qualità)

.....

.....

Classificazione reclamo: (a cura del responsabile qualità)

Medico-riabilitativo (1) Amministrativo (2) Ambientale (3) Altro (4)

Note:

.....

.....

Il/La sottoscritta \_\_\_\_\_ consapevole delle conseguenze amministrative e penali per chi rilasci dichiarazioni non corrispondenti a verità, ai sensi del D.P.R. 445 del 2000, dichiara di aver effettuato la scelta/richiesta in osservanza delle disposizioni sulla responsabilità genitoriale di cui agli artt. 316, 337 ter e 337 quater del codice civile, che richiedono il consenso di entrambi i genitori.

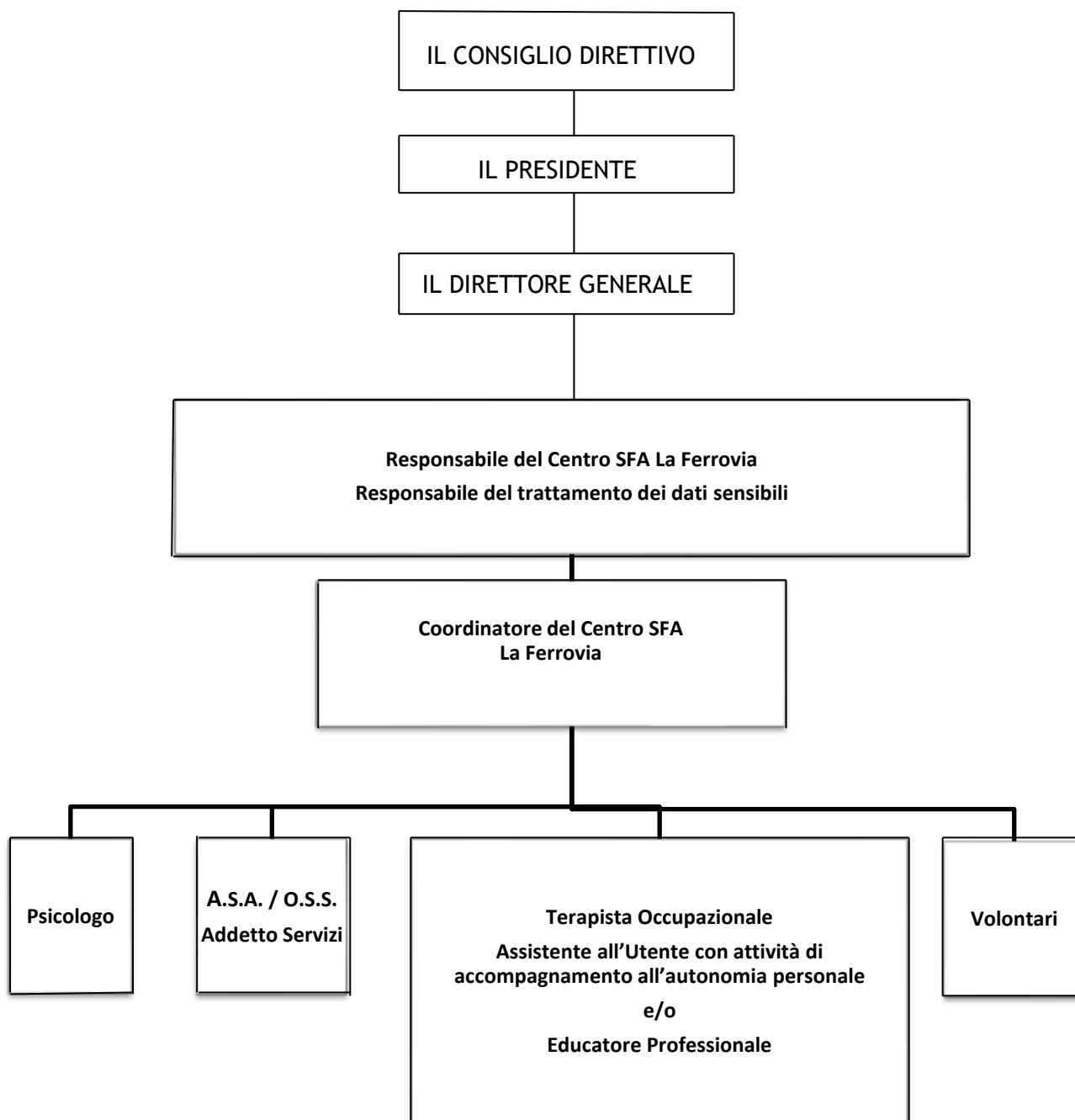
Firma \_\_\_\_\_

I dati personali raccolti nel presente modulo saranno trattati con le modalità previste dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/03) ed utilizzati unicamente per le finalità connesse all'autocertificazione medesima.

Nota: il presente modulo viene conservato all'interno del Riesame della Direzione Annuale per anni 10.

Rischio: Basso

**Organigramma Centro SFA La Ferrovia - via Arosio 10 Monza**







**La Ferrovia**

A.I.A.S. - CITTA' DI MONZA - ETS  
SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (SFA) LA FERROVIA

Scaricabile da [www.iasmonza.it](http://www.iasmonza.it)  
E-mail: [laferrovia@iasmonza.it](mailto:laferrovia@iasmonza.it) - tel 3666376616