

# Servizio Formazione Autonomia GIRASOLE



## Carta dei Servizi

Ultima revisione: 23 dicembre 2024

Il servizio è gestito da:

**Agorà Società Cooperativa Sociale Onlus**

Via Cesare Rossi, 16; 46017 Rivarolo Mantovano (MN)

Telefono: 0376 957001

Partita Iva: 01629870203

[www.cooperativa-agera.it](http://www.cooperativa-agera.it)

## SOMMARIO

Definizione del servizio.....	3
Destinatari .....	3
Perché sceglierci .....	3
Finalità .....	4
Organizzazione generale del servizio .....	5
Modulo Formativo.....	5
Modulo di consolidamento .....	5
Modulo di monitoraggio.....	5
Interventi individualizzati .....	6
Attività del servizio .....	7
Organizzazione interna.....	13
Progetti Educativi Individualizzati (PEI) .....	13
Personale impiegato .....	13
Formazione del personale .....	14
Modalità di accesso, dimissione e frequenza .....	15
Modalità di accesso e presa in carico .....	15
Gestione lista d’attesa .....	15
Dimissione dell’utente dalla struttura .....	15
Modalità di frequenza e di funzionamento .....	16
Tutela diritti delle persone assistite .....	16
Sede del servizio e contatti.....	17
Strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione .....	18
Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie .....	19
Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori .....	20
Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie .....	21
Allegato 4 - Rette di frequenza al Servizio .....	22
Allegato 5 - Questionario di soddisfazione utenti.....	23
Allegato 5 bis - Questionario di soddisfazione utenti .....	24

## DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

La normativa regionale di riferimento (Dgr 7433 del 13/06/2008) definisce lo SFA come un **servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili** che, per le loro caratteristiche, non necessitano di interventi ad alta protezione ma di **interventi a supporto di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie** spendibili per il proprio futuro nell'ambito del contesto familiare, sociale e professionale.

### Destinatari

- persone disabili di età compresa tra i 16 e i 35 anni;
- persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio-sanitario, necessitano di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali utili all'inclusione sociale.

### Perché sceglierci

- Promuoviamo il potenziamento delle autonomie attraverso un percorso che mira alla maturazione personale e al sostegno dell'adulità.
- Promuoviamo e sosteniamo l'autodeterminazione.
- Le nostre parole chiave: passione, competenza, visione a lungo termine, capacità progettuale, presa in carico globale.
- Lavoriamo in equipe, col supporto di specialisti (psicologa, psichiatra).
- Lavoriamo in rete con la famiglia e il territorio.
- Per noi ogni sfida è un'opportunità.



## Finalità

1. acquisire abilità di autodeterminazione e competenze sociali (es. aver cura di sé, organizzare il proprio tempo, muoversi autonomamente nel territorio del proprio contesto di vita, capacità di decisione e di tutela personali);
2. acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia attraverso l'apprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la propria abitazione, organizzare tempi e spazi familiari, rispettare le regole familiari e sociali;
3. maturare prerequisiti per l'inserimento/reinserimento lavorativo: rispetto delle regole del mondo del lavoro, potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive e prassiche, etc.



## ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Lo SFA “Il Girasole” è organizzato in moduli, ognuno con specifiche finalità.

### **Modulo Formativo**

Della **durata massima di 3 anni**, durante i quali vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al **raggiungimento dei fondamentali obiettivi di autonomia** che prevedono la realizzazione personale, l’integrazione sociale e lavorativa. Inizialmente si propone all’utente un primo trimestre osservativo per poterne conoscere i bisogni e per valutare abilità e preferenze, quindi si redige un progetto individualizzato.

### **Modulo di consolidamento**

Della **durata massima di 2 anni**, previsto per 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 il raggiungimento degli obiettivi individuali oppure per riorientare la persona verso servizi che offrono una maggiore protezione sociale o socio-sanitaria.

### **Modulo di monitoraggio**

Riservato a persone che hanno concluso il proprio percorso allo SFA o che, pur non avendo frequentato il servizio, necessitano (su segnalazione dell’ente inviante) di **interventi di sostegno temporaneo o prolungato**. Questomodulo viene utilizzato per accompagnare la persona nel proprio percorso di tirocinio o lavorativo.

## Interventi individualizzati

Gli interventi individualizzati sono rivolti a ragazzi che hanno già acquisito competenze personali, sociali e lavorative, ma che necessitano ancora del supporto di un servizio di mediazione, a coloro che non si riconoscono nell'utenza che abitualmente afferrisce allo SFA.

L'équipe dello SFA è formata per svolgere progetti che riguardano:

- integrazione sul territorio: l'orientamento e l'acquisizione di competenze utili all'inserimento sociale, attraverso progetti mirati e individualizzati che consentono di utilizzare le risorse del territorio e abbinarle alle competenze e abilità della persona;
- avvicinamento al mondo del lavoro: individuazione capacità e abilità lavorative e ricerca di ambiti di interesse in cui attivare tirocini;
- collaborazione con le scuole: per attività di alternanza scuola/servizio e raggiungimento di obiettivi extra scolastici.
- Realizzazione di soggiorni infrasettimanali o nei fine settimana, presso appartamenti dedicati (con interventi finanziati dal 'Dopo di Noi', dal 'Provi' o direttamente dalle famiglie) per il potenziamento delle autonomie personali.

Questi interventi educativi individualizzati possono essere destinati a persone con Sindrome dello spettro autistico ad alto funzionamento, che necessitano di raggiungere obiettivi riguardanti l'autonomia personale essendo gli educatori anche tecnici ABA che operano sotto la supervisione della Dott.ssa Laura Delfino.

## ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

Le attività proposte da “Il Girasole” mirano alla crescita evolutiva dei soggetti, nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione con l’obiettivo di operare per il massimo sviluppo delle potenzialità individuali.

Il Servizio offre, sia attività in gruppo sia a livello individuale, le attività qui di seguito elencate:

### Attività domestiche e di cucina

l’attività si propone di trasmettere le competenze necessarie a potenziare l’autonomia personale e domestica come ad esempio stilare la lista della spesa, acquistare i prodotti necessari sapendo discriminare i prezzi, realizzare una ricetta, rifare i letti, stirare, stendere, usare elettrodomestici, pulire gli ambienti di vita, ecc.



### Addestramento all'autonomia personale

sono tutte quelle attività volte al potenziamento delle autonomie personali, quali ad esempio: attenzione all'igiene personale e alla cura del sé, cura ed adeguatezza dell'abbigliamento a seconda del periodo stagionale e del contesto, capacità di orientarsi e spostarsi sul territorio in modo autonomo usando mezzi propri o pubblici.



### Attività d'aula

vengono proposte attività individuali o di gruppo che in forma adulta e stimolante mirano al mantenimento o sviluppo delle attività residue scolastiche (es. lettura di quotidiani con discussione conseguente, visione di film, scrittura di articoli per il sito e il giornalino della Cooperativa, realizzazione di un ricettario, conoscenza e uso del denaro, lettura dell'orologio...). Acquisizione e rafforzamento delle conoscenze relative alle strutture, istituzioni, realtà significative territoriali e del mondo del lavoro.



### Attività educative per lo sviluppo delle abilità interpersonali e sociali

Le abilità interpersonali come le forme convenzionali di saluto, il comportamento da tenere nei diversi contesti, l'accettazione delle caratteristiche personali dell'altro, rappresentano un'area estremamente importante all'interno del percorso educativo. Gli obiettivi sono perseguiti nel contesto esterno al servizio, ad esempio in occasione di attività varie, uscite, gite, eventi.

### Utilizzo del computer e sviluppo della comunicazione

Il computer e l'utilizzo di internet si rivelano un efficace strumento di intervento educativo, mirato al mantenimento delle abilità cognitive e all'acquisizione di nuovi linguaggi informatici. L'attività si propone anche come finalità l'utilizzo consapevole dei social network, con discernimento delle potenzialità e dei limiti sottesi.



### Attività di assemblaggio e laboratori occupazionali

L'attività lavorativa risulta molto importante per orientare il ragazzo verso l'età adulta, migliorarne l'attenzione al compito e la fedeltà



all'impegno, nonché per mantenere/potenziare abilità prassiche e cognitive. Per questo si offre l'opportunità alle persone inserite allo SFA di essere coinvolte in attività manuali, quali assemblaggio di materiali, manutenzione del verde, collaborazione con aziende del territorio (es: garden), contesti protetti in cui sperimentarsi come "lavoratori".

## Cortile didattico

Dal 2021 la cooperativa gestisce un Cortile Didattico a Bozzolo (MN) dove, mediante un'equipe professionale apposita (coordinatore, psicologa, educatore di pet-therapy, coadiutore, veterinario), realizza Interventi Assistiti con gli Animali (IAA) a beneficio in particolare di minori, persone affette da disturbi dello spettro autistico, anziani e persone fragili. Attraverso l'animale da cortile come "mediatore", si intende promuovere processi di benessere, socializzazione e riabilitazione.

I ragazzi dello SFA sono fruitori di questo

servizio ma anche collaboratori, affiancati dal coadiutore sono responsabili

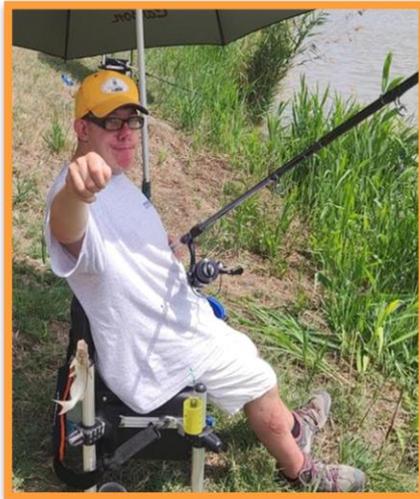


della gestione degli animali e degli spazi che li accolgono. L'obiettivo è poter sperimentare nella relazione con l'animale un nuovo metodo di apprendimento che faciliti l'acquisizione di nuove conoscenze e consolidi quelle già acquisite stimolando e coinvolgendo la sfera emotiva, ad integrazione delle attività tradizionali.



## Attività ludico-ricreative e di qualificazione del tempo libero

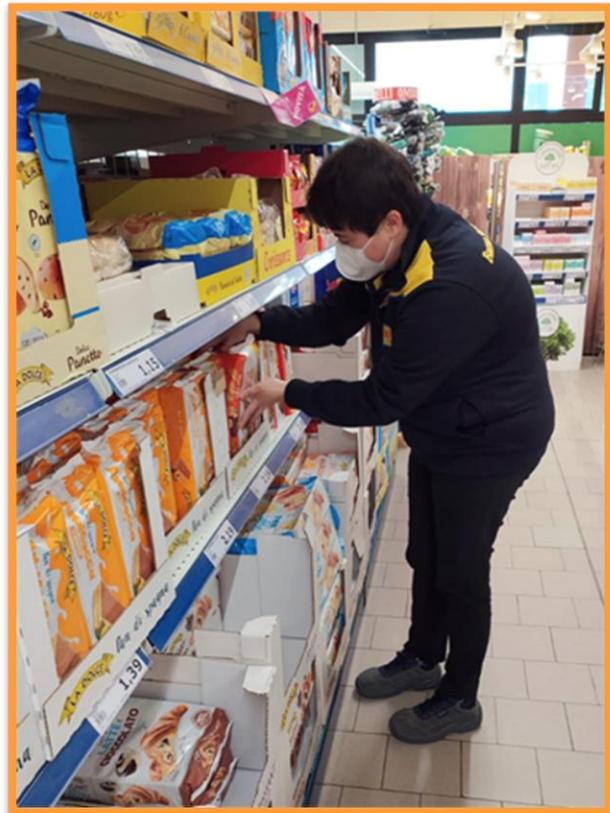
l'obiettivo che si intende raggiungere è l'individuazione di aree di interesse individuale per il tempo libero e la loro realizzazione pratica. Es. volontariato, attività sportiva, corsi ecc.



Pesca sportiva

## Tirocini formativi

parallelamente alle attività educative interne, offriamo la possibilità di sperimentarsi in contesti lavorativi esterni allo SFA, senza la presenza continua dell'educatore, che verificherà periodicamente il tirocinio attraverso colloqui con il tutor e l'utente.



Tirocinio in un supermercato



Attività di assemblaggio



Tirocinio in un'azienda agricola



Esperienza lavorativa in un supermercato

## ORGANIZZAZIONE INTERNA

### **Progetti Educativi Individualizzati (PEI)**

Dopo un periodo di osservazione e di acquisizione dei dati, l'équipe stende un Progetto Educativo Individualizzato che condivide con l'utente, la famiglia e i servizi. All'interno del P.E.I. verranno individuati degli obiettivi specifici che mirano al raggiungimento della qualità della vita della persona.

Periodicamente il P.E.I. verrà aggiornato e adeguato alle nuove esigenze dell'utente.

### **Personale impiegato**

Nel servizio "Il Girasole", come da D.G.R., operano le seguenti figure professionali: direttore tecnico, coordinatore, educatore professionale. Come da Delibera Regionale è garantito un operatore ogni 7 progetti attivati. Per l'identificazione del Personale l'organigramma dello SFA è esposto all'ingresso del servizio, corredato di foto di ogni operatore.

### **Direttore Tecnico**

La cooperativa si avvale anche di una figura professionale che ha il compito di supervisionare il lavoro dei coordinatori e delle équipe educative, di favorire le sinergie fra i vari servizi e di garantire la congruità degli interventi con gli indirizzi psico-pedagogici della cooperativa.

### **Coordinatore**

Il coordinatore si occupa della conoscenza degli utenti, delle loro famiglie e della rete di servizi territoriali ad essi connessi (assistenti sociali, scuola, amministratori di sostegno, etc.), nello specifico si occupa di:

- valutare la pertinenza delle nuove richieste di ingresso allo SFA, predisporre e supervisionare i P.E.I. e le metodologie d'intervento per la loro realizzazione;
- gestire il personale impiegato, presente all'interno del Servizio;
- pianificare annualmente l'aggiornamento, la formazione e la riqualificazione del personale.

### **Équipe Educativa**

L'équipe educativa è formata da operatori che, grazie ad una specifica preparazione di carattere teorico-pratico, pianificano e realizzano i progetti educativi.

### **Formazione del personale**

È compito della cooperativa assicurare una costante attività di formazione e di aggiornamento di tutto il personale de "Il Girasole". Come da convenzione con il Piano di Zona sono previste 20 ore di formazione annue.

## MODALITÀ DI ACCESSO, DIMISSIONE E FREQUENZA

### **Modalità di accesso e presa in carico**

Per l'ammissione al servizio, l'utente, la famiglia o il Comune possono contattare il coordinatore de "Il Girasole" per valutare la disponibilità di posti liberi, visitare il servizio ed incontrare il coordinatore per una valutazione di pertinenza della richiesta d'ingresso. I familiari dell'utente o egli stesso devono poi fare domanda di inserimento presso il Comune di Residenza. Nel caso in cui l'utente sia ritenuto idoneo al servizio, la coordinatrice stipula un contratto d'ingresso con la famiglia e con il comune che si assumono l'impegno di spesa che può essere a totale, parziale o nulla copertura della retta di frequenza (a seconda dei diversi regolamenti comunali).

Nel caso non ci sia immediata disponibilità di posto l'utente viene inserito nella lista d'attesa (vedi "Gestione lista d'attesa").

### **Gestione lista d'attesa**

Nel caso non ci sia disponibilità immediata di posto, l'utente entra in lista d'attesa, che viene gestita secondo criteri di equità e trasparenza. I criteri che verranno seguiti saranno la data di richiesta per l'ingresso e la territorialità.

### **Dimissione dell'utente dalla struttura**

In via generale le dimissioni dell'utente dal servizio sono previste:

- su richiesta dell'utente o dei familiari, previa domanda scritta da inviare al Comune di residenza e al coordinatore del servizio, in cui viene specificata la data di decorrenza con un preavviso minimo di 15 giorni;
- in caso di assenza ingiustificata superiore ai 20 giorni consecutivi, previa comunicazione scritta da parte del coordinatore alla famiglia e al Comune di Residenza, o per mancata corrispondenza di n°3 mensilità delle eventuali quote a carico dell'utente.
- in caso in cui l'utente venga valutato non idoneo alla frequenza dello Sfa e necessari di riorientamento presso altro Servizio.

In ogni caso la decisione di dimettere un utente deve essere frutto di valutazione e confronto tra il servizio, il Comune e la famiglia dell'utente.

In caso di dimissioni dell'utente, la famiglia può fare richiesta di **rilascio della documentazione socio-sanitaria** previa domanda scritta che il coordinatore evaderà entro 15 giorni dal ricevimento della stessa.

In caso di trasferimento dell'utente ad altra struttura, il coordinatore stenderà una relazione di dimissione in cui presenterà l'utente e si renderà eventualmente disponibile per un incontro con i responsabili della nuova struttura. La documentazione verrà rilasciata sempre in seguito a domanda scritta entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

**La certificazione ai fini fiscali** verrà rilasciata alla famiglia entro il 28 di febbraio dell'anno successivo tramite e-mail, spedizione postale o in forma cartacea brevi manu tramite il coordinatore del servizio.

### **Modalità di frequenza e di funzionamento**

Il servizio di Formazione all'Autonomia si caratterizza per un'estrema flessibilità. Viene garantito un'apertura annuale di 235 giorni, come da convenzione con il piano di zona. L'orario giornaliero e settimanale sarà in funzione del raggiungimento degli obiettivi previsti nei progetti individualizzati. Le attività potranno essere sospese in occasione di vacanze e ponti.

### **Tutela diritti delle persone assistite**

I diritti delle persone assistite vengono tutelati dai valori di riferimento della Cooperativa Agorà e si possono sintetizzare in:

- centralità della persona,
- radicamento territoriale,
- tutela della qualità di vita del diversamente abile e delle persone svantaggiate,
- diritto alle pari opportunità,
- diritto di scelta,
- diritto al benessere,
- qualità e trasparenza del nostro agire, soprattutto nei confronti degli utenti, dei loro famigliari, degli enti pubblici (clienti e committenti) e della comunità nella quale siamo radicati.

## SEDE DEL SERVIZIO E CONTATTI

La sede del servizio è in via via Bellini, 30A a Castelnuovo di Asola (MN)

Coordinatrice Pierangela Pancera: 345 1860975

E-mail: [girasole@cooperativa-adora.it](mailto:girasole@cooperativa-adora.it)

Segreteria Cooperativa Agorà: 0376 957001



Sede del Servizio di Formazione all'Autonomia  
Castelnuovo di Asola

## STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

### Scheda soddisfazione dei familiari (Allegato 1)

Ai familiari viene richiesto di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno analizzati, condivisi e discussi durante apposite riunioni periodiche in corso d'anno.

### Scheda di soddisfazione degli operatori (Allegato 2)

Almeno una volta l'anno gli operatori sono chiamati a colloquio dal coordinatore del servizio o dal responsabile delle risorse umane per discutere della propria soddisfazione lavorativa e di eventuali problematiche interne. Viene inoltre richiesto agli operatori di compilare un breve questionario in forma anonima i cui risultati saranno analizzati, condivisi e discussi durante apposita équipe.

### Scheda lamentele e/o apprezzamenti (Allegato 3)

In caso di reclami, insoddisfazioni o apprezzamenti, è a disposizione dei famigliari, operatori, autisti e volontari, la scheda lamentele/apprezzamenti. Questa scheda compilata andrà consegnata in busta chiusa al Servizio o usando l'apposito raccoglitore predisposto in struttura. Il coordinatore, preso atto del contenuto, dopo averlo registrato su apposito modulo, entro 15 giorni contatterà l'interessato per fissare un colloquio volto a risolvere il problema predisponendo le adeguate azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

### Scheda rette di frequenza (Allegato 4)

Presenta le tariffe aggiornate per la gestione dell'utente nel nostro Servizio. Sono definiti gli oneri a carico delle parti e le modalità di partecipazione alla spesa per la frequenza del servizio.

### Scheda soddisfazione utenti (Allegato 5 e 5Bis)

Come per i familiari viene richiesto agli utenti di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno analizzati, condivisi e discussi durante apposite riunioni periodiche in corso d'anno.

La scheda di soddisfazione utenti viene proposta anche in un formato accessibile e fruibile a persone con difficoltà (Allegato 5 bis).

## Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie

- 1) Complessivamente il servizio risponde alle sue esigenze in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 2) Il personale del servizio le sembra competente e professionale in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 3) Quando emerge un nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 4) Le attività educative e ricreative proposte le sembrano adatte in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 5) Gli ambienti del servizio le sembrano tenuti e conservati in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 6) Ritieni che la qualità dei pasti forniti dal servizio sia:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 7) Le informazioni sulla la vita del servizio le vengono comunicate in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 8) Le informazioni riguardo la vita del familiare le sono comunicate in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 9) Le sembra che il servizio soddisfi il suo familiare in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 10) Pensa che i familiari siano coinvolti nella vita del servizio in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente

11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

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

11) Quali sono le principali critiche che può muovere al servizio?

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

## Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori

- 1) Ritieni che i compiti lavorativi siano definiti in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 2) Giudichi la collaborazione all'interno del gruppo di lavoro in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 3) I rapporti e la comunicazione con i colleghi sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 4) I rapporti e la comunicazione con il coordinatore sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 5) I rapporti e la comunicazione con l'utenza sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 6) Ritieni che i rapporti con i familiari siano:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 7) Valuti che la Cooperativa offra agli operatori opportunità formative:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 8) I mezzi e attrezzature fornite per svolgere il tuo lavoro sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 9) Il tuo rapporto con la Cooperativa è:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 10) Valuti la tua situazione lavorativa complessiva come:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente

11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

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

11) Quali sono le principali critiche che può muovere al servizio?

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

### Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie

Gentile utente,  
per rendere il nostro servizio sempre migliore e adeguato alle sue esigenze, le chiediamo di farci pervenire, ogni qualvolta ne ravvisasse la necessità, questa scheda compilata.  
Potrà inviarcela sia per posta sia a mano, possibilmente in busta chiusa.  
Il coordinatore del servizio la contatterà quanto prima e comunque entro una settimana dalla ricezione per discutere della segnalazione.  
Grazie.

Lamentela       Apprezzamento

Segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Allegato 4 - Rette di frequenza al Servizio

Modulo formativo:

- € 803,15 (IVA inclusa).

Modulo di consolidamento e monitoraggio (con un accesso):

- € 442,95 (IVA inclusa).

I costi indicati sono validi a decorrere dal 01/01/2025  
e sono comprensivi di IVA di legge.

Aggiornamento dei costi: 23 dicembre 2024

## Allegato 5 - Questionario di soddisfazione utenti

- 1) Complessivamente il servizio risponde alle sue esigenze in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 2) Il personale del servizio le sembra competente e professionale in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 3) Quando emerge un nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 4) Le attività educative e ricreative proposte le sembrano adatte in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente

5) Che cosa ti piacerebbe fare nel nostro servizio?

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

6) Che cosa ti piace del nostro servizio?

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

5) Che cosa non ti piace del nostro servizio?

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

## Allegato 5 bis - Questionario di soddisfazione utenti

Ti chiediamo di rispondere ad ogni domanda dicendo quello che pensi

1) Ti trovi bene nel nostro Servizio?



2) Gli operatori sono gentili? Lavorano bene?



3) Se hai bisogno di qualcosa, gli operatori ti ascoltano?



4) Le attività che fai sono interessanti, ti piacciono?



5) La struttura del Servizio ti piace?



6) Nel nostro Servizio si mangia bene?



7) Quale nuova attività ti piacerebbe fare nel nostro Servizio?



.....

.....

.....

.....

### Legenda per i colori e i giudizi

**Rosso:** per niente;

**Arancione:** poco;

**giallo:** abbastanza;

**azzurro:** si, molto;

**Verde:** moltissimo.

Ultima revisione: 23 dicembre 2024