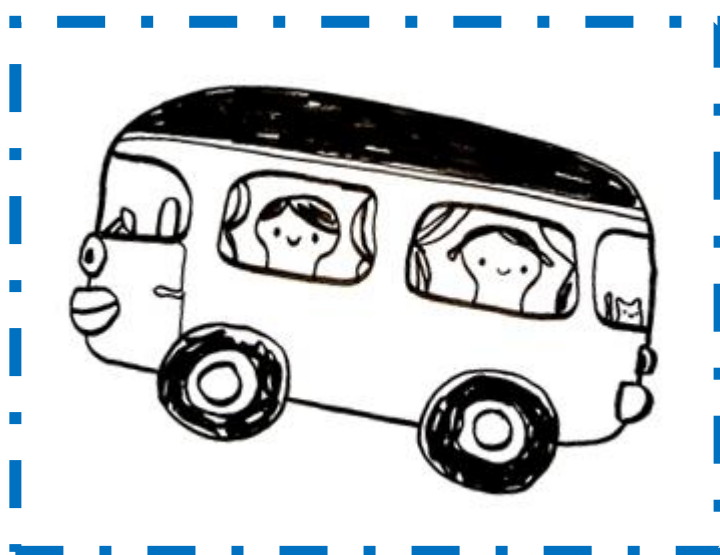


CARTA DEI SERVIZI

**SERVIZIO FORMAZIONE
AUTONOMIA
IL CAMPER**



AUTONOMIA, INCLUSIONE E AVVIO AL LAVORO

ANNO SOCIALE 2018 2019



**Associazione
La Nostra Comunità**

*Da dove ha origine il termine CAMPER , associato al Servizio Formazione all'Autonomia?
Il Camper evoca libertà ed autonomia, con il Camper si possono scegliere insieme mete e soste, si può sperimentare una dimensione di "casa", ma una "casa viaggiante", che permette di abitare luoghi e di conoscere ed entrare in relazione con molte persone.
Pertanto questa è l'esperienza che vogliamo offrire nel Servizio; un'esperienza che fa crescere e che costruisce nell'oggi il domani di questi giovani....in cammino verso una vita adulta autonoma.*

*Elena Dottore
Presidente dell'Associazione La nostra Comunità*

Milano, Settembre 2018

INDICE

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI
 - La Carta dei Servizi
 - Presentazione dell'Associazione
 - Valori guida
2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO CSE IL MAPPAMONDO
 - Che cos'è ?
 - A chi è rivolto?
 - Cosa offre?
 - Dove si trova?
 - Quanto costa?
3. I PRINCIPI DEL SERVIZIO
4. MODALITA' DI INTERVENTO
5. AREE DI INTERVENTO
6. EQUIPE EDUCATIVA
7. PRESA IN CARICO E DIMISSIONI
8. FAMIGLIA: DOVERI
9. IL SERVIZIO: DOVERI
- 10 . CALENDARIO ANNO SOCIALE 2018 2019
- 11.ALLEGATI

1.INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento utile per conoscere la nostra Associazione e i servizi che offriamo; nello specifico, è stata elaborata con l'obiettivo di presentare uno strumento di facile consultazione e di informazione per tutti coloro che a vario titolo sono interessati alle nostre attività (utenti, famiglie, volontari, Pubblica Amministrazione, altri servizi ...) e per dichiarare il nostro impegno nel garantire qualità, trasparenza e collaborazione.

Presentazione dell'Associazione

L'Associazione si è costituita nel 1981 per opera di cittadini sensibili alle problematiche di integrazione scolastica, sociale e lavorativa di persone con disabilità.

E' un'organizzazione di volontariato, ONLUS di diritto, dal 1994 iscritta regolarmente al Registro Regionale del Volontariato.

Non ha scopo di lucro e la sua attività si svolge prevalentemente per finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza senza alcuna discriminazione ideologica, culturale e religiosa. L'azione educativa e formativa, nonché l'attività occupazionale, è garantita da interventi offerti da personale qualificato e dal supporto di operatori volontari formati.

Il nome dell'Associazione "*La Nostra Comunità*" esprime la volontà di essere parte attiva nello sviluppo di politiche inclusive e rispettose dei diritti civili, sociali ed economici di tutti i cittadini con disabilità, dai più piccoli agli adulti.

Attualmente l'Associazione è diventata uno dei punti di riferimento per persone con disabilità e per le famiglie che risiedono nella zona 4 del decentramento milanese e nella città di Milano. Collabora fattivamente con le Istituzioni Pubbliche, con la Chiesa Locale e con le realtà del Privato Sociale dove è radicata, senza trascurare il lavoro di rete con i servizi sociali e socio-sanitari del suo territorio e della città.



Valori guida

CENTRALITA' e PROMOZIONE

“Mettere al centro la persona con disabilità” significa avere a cuore la persona stessa, condividerne i bisogni, i desideri, le aspettative e il PROGETTO di VITA.

“Promuovere la persona con disabilità” significa riconoscerle dei sogni, delle capacità, dei limiti e partendo da essi impegnarsi a costruire insieme un progetto di vita di senso e di qualità”.

PROSSIMITA'

L'Associazione sceglie di offrire e di operare con un radicamento territoriale per vivere un senso di appartenenza alla comunità locale e per testimoniare e proporre “prossimità e vicinanza”: dare voce a chi non ha voce.

PROFESSIONALITA'

Ogni persona che opera in Associazione agisce con serietà, preparazione e competenza. L'Associazione offre percorsi formativi e di aggiornamento ai propri operatori (dipendenti, volontari e collaboratori) al fine di garantire la qualità della cura e della presa in carico.

COLLABORAZIONE

“Fare con”: è necessario che tutti gli attori del processo educativo, compresi il soggetto e la famiglia, siano in sinergia ed operino ottimizzando risorse e competenze.

SENSIBILIZZAZIONE e CITTADINANZA ATTIVA

Favorire e sviluppare le relazioni tra soggetti con esperienze e responsabilità differenti (volontari, operatori, cittadini, istituzioni) per valorizzare la comunità locale nelle potenzialità solidaristiche e nelle risorse e per favorire la costruzione di un tessuto sociale partecipato e corresponsabile.



2.PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO SFA IL CAMPER

Che cos'è?

Il Camper è un Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) per persone con disabilità, che da anni opera in convenzione con il Comune di Milano allo scopo di accompagnare le persone con disabilità nella costruzione di un progetto di vita adulta indipendente; pertanto il servizio, in armonia con la mission ed i valori dell'Associazione, mira a sviluppare e potenziare le competenze sociali, funzionali occupazionali dei propri utenti.

E' un servizio caratterizzato dalla temporaneità di intervento, opera su percorsi educativi individualizzati e risponde a requisiti di flessibilità che consentono ad ogni persona accolta di raggiungere il maggior grado di autonomia, di benessere psico-fisico e di inclusione sociale.

A chi è rivolto?

Il Servizio accoglie persone con disabilità intellettiva tra i 16 e i 35 anni, con un deficit intellettivo di grado medio-lieve, che non necessitano pertanto di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo delle abilità. In particolar modo, il Servizio di Formazione all'Autonomia, è indicato per quei soggetti con ritardo mentale aventi problematiche relazionali o comportamentali (ad es. difficoltà nell'osservazione e nel rispetto delle regole), oppure a soggetti con pregresse esperienze negative di tirocinio o lavoro e, in ogni caso, a persone che abbiano requisiti atti a sviluppare autonomie psicologiche e fisiche. Non possono essere presi in carico utenti caratterizzati da aggressività strutturale auto ed etero diretta così come soggetti con prevalenza di patologie psichiatriche o dipendenza da sostanze.

Consapevoli delle caratteristiche dell'appartamento, sede operativa principale del Servizio, l'Associazione nella presa in carico di persone che presentano compromissioni motorie gravi valuta in situazione la candidatura prevedendo, in caso di esito positivo, l'adeguamento della struttura stessa per diminuire le difficoltà o l'inserimento in attività svolte presso le due sedi operative periferiche e di appoggio sul territorio.

E' possibile, da normativa regionale, anche la presa in carico di persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologia invalidanti che necessitino per una loro inclusione sociale di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali.

È previsto fino a un massimo di 35 progetti attivi contemporaneamente nei tre moduli di intervento.

Cosa offre?

Lo SFA prevede tre moduli di intervento con caratteristiche di presa in carico, intensità educativa e tempi di realizzazione differenti; ogni modulo fa riferimento ad obiettivi contenuti nel Progetto Educativo Individualizzato.

Modulo Formativo

Della durata massima di 3 anni, propone interventi educativi personalizzati e in gruppo mediante la strutturazione di attività laboratoriali, percorsi di autonomia personale e sociale, tirocini socializzanti.

Il Modulo Formativo ha come finalità principale l'apprendimento di capacità operative e competenze relazionali. Prevede una presa in carico settimanale di 20/25 ore.

Modulo di Consolidamento

Della durata massima di 2 anni mira ad una graduale riduzione dell'affiancamento educativo in favore di interventi che favoriscano l'inserimento in contesti di vita adulta autonoma e/o ambiti socio-occupazionali/lavorativi. Nel caso non sussistano i requisiti necessari al raggiungimento di un'autonomia globale può essere previsto un accompagnamento della persona verso un servizio a maggior protezione socio-assistenziale. Al centro di questo modulo vi è la trasformazione delle competenze in autonomie e l'acquisizione di abilità ed atteggiamenti funzionali ad un contesto lavorativo. Prevede una presa in carico settimanale di 19 ore al massimo.

Modulo di Monitoraggio

Comprende quei progetti i cui obiettivi e percorsi, pur in gran parte raggiunti positivamente, necessitano ancora di un presidio educativo e di una supervisione in contesti alternativi allo SFA.

Non è prevista una temporaneità definita dell'intervento poiché si tratta di percorsi di supporto e di integrazione al progetto di vita complessivo dell'utente. Al centro di questo modulo vi è lo sviluppo dell'autodeterminazione e/o il mantenimento delle autonomie conseguite durante il percorso pregresso. Prevede una presa in carico settimanale di 10 ore al massimo

Gli interventi educativi si svolgono sia in gruppo, grande o piccolo a seconda delle esigenze, che attraverso momenti di scambio individuale con l'educatore, qualora si rendano necessari; tutti gli interventi sono improntati al confronto continuo e diretto con l'esperienza.

Il Servizio prevede la condivisione di un progetto educativo individualizzato (PEI) con la persona con disabilità e con la famiglia; all'interno del progetto, che viene steso e verificato annualmente dall'equipe, vengono individuati degli obiettivi da raggiungere che vengono monitorati quotidianamente attraverso la raccolta di dati oggettivi.

Il programma di attività viene stabilito dall'equipe sulla base dei bisogni educativi rilevati nel PEI e può prevedere dei cambiamenti nel corso dell'anno. Il Progetto Individualizzato è predisposto dall'educatore di riferimento entro 3 mesi dall'avvio del nuovo anno sociale e successivamente condiviso con la persona e/o con la famiglia; la valutazione/verifica finale ha come temporalità di stesura e condivisione il mese di Luglio.

Dove si trova?

La sede operativa principale del Servizio è costituita da un appartamento in vincolo sociale d'uso con la Parrocchia San Nicolao della Flue, realtà ospitante che si trova a Milano in via Dalmazia 11. Lo spazio è volto a ricreare l'ambiente e la prospettiva di un contesto di vita adulta indipendente.

Le attività di gruppo relazionali e di benessere utilizzano gli spazi interni della sede legale di Via Zante, 36, perché più idonee ed i laboratori occupazionali sono svolti presso la sede di via Marco Bruto, 24 sede di cui siamo locatori con un'altra realtà di lavoro del territorio.

Nelle programmazioni individualizzate sono indicate le sedi operative.

Quanto costa?

Per le persone con disabilità prese in carico tramite convenzioni con gli Enti Locali il servizio prevede la gratuità; ad eccezione del consumo del pasto che ha un costo massimo di euro 5,00.

Per regime di trasparenza si comunicano le quote garantite dal Comune di Milano all'Ente Gestore, da intendersi per ogni singolo progetto:

- Modulo FORMATIVO euro 750 mensili
- Modulo CONSOLIDAMENTO euro 640 mensili
- Modulo MONITORAGGIO euro 375 mensili

In caso di solvenza la quota prevede un contributo minimo a partire da euro 450 mensili, che varia a seconda del quantitativo di ore di presa in carico, a cui aggiungere il costo di euro 7,00 per ogni pasto consumato.

Per conoscere meglio il Servizio, il suo funzionamento e le attività che propone è possibile chiedere un appuntamento con il Coordinatore tramite la Segreteria, oppure partecipare alle giornate di open day previste nel corso dell'anno e comunicate sul sito dell'Associazione www.lanostracomunita.org

3. I PRINCIPI DEL SERVIZIO

In continuità con i valori guida promossi dall'Associazione La Nostra Comunità, il Servizio Formazione Autonomia si orienta all'interno dei seguenti principi:

- Garanzia dei diritti umani sanciti dalla *Convenzione sui diritti delle persone con disabilità*, in particolare riconoscimento della dignità intrinseca di ognuno e diritto all'inclusione sociale e alla piena partecipazione
- Adesione al modello biopsicosociale, che fornisce un approccio alternativo alla persona, intendendo la disabilità non come una condizione fissa e immutabile ma il risultato di una relazione complessa tra la condizione di salute e i fattori personali e ambientali del contesto di appartenenza. Tale principio modifica la prospettiva sulla disabilità, reclamando un'assunzione di responsabilità da parte di tutte le persone che ruotano intorno al soggetto, nella consapevolezza che, attraverso il nostro atteggiamento e le nostre azioni sull'ambiente, si possa decidere se essere *barriere* o *facilitatori*

4. MODALITA' DI INTERVENTO

Il Servizio funziona dal Lunedì al Venerdì con modalità e tempi diversi a seconda del percorso individuale. Da alcuni anni l'offerta formativa dell'Associazione include anche un'attività in orario pomeridiano-notturno finalizzata all'emancipazione dal nucleo familiare e alla promozione di autonomie operative e sociali.

Sono previsti periodi di chiusura in coincidenza delle festività e del periodo estivo; il calendario del servizio, inserito nel paragrafo 10 della presente Carta dei Servizi, viene consegnato alle famiglie all'inizio dell'anno sociale.

| GIORNATA TIPO | |
|-----------------------|--|
| 9 | Accoglienza |
| 9-12,30 | Attività personalizzate |
| 12,30 -13,30 | Pranzo in autonomia o sul territorio |
| 13,30 -16,30 | Attività sul territorio modulo serata notte |
| Dalle 17 all'indomani | Ove previsto modulo serata-notte |

Il percorso e la programmazione delle attività vengono stabiliti in base a quanto individuato nel progetto educativo individualizzato (PEI), che viene steso annualmente dall'equipe e condiviso con la famiglia. Sono previsti tre moduli di intervento (formativo, consolidamento e monitoraggio) con caratteristiche di presa in carico, intensità educativa e tempi di realizzazione differenti.



5. AREE DI INTERVENTO

Sono previste tre diverse aree di attenzione educativa: quella relativa alle autonomie, quella concernente l'area emotivo-relazionale, e quella del lavoro. Ogni attività proposta mira a sviluppare una o più di queste aree.

Nello specifico:

L'Area Autonomie comprende attività finalizzate all'acquisizione di autonomie di tipo operativo quali: essere in grado di spostarsi da soli sul territorio, effettuare acquisti, avere cura dei propri effetti personali e della propria persona (abbigliamento e igiene personale), tenere in ordine e saper organizzare i propri spazi e i propri materiali, saper svolgere le principali mansioni domestiche.

L'Area Emotivo-Relazionale comprende attività che mirano a supportare, mediante spazi di riflessione guidati sia individuali che di gruppo, il processo di crescita e di maturazione affettiva e psicologica del soggetto in relazione alla sfera emotiva e alla capacità di adattamento nei diversi contesti di vita. Nel suo complesso quest'area mira alla costruzione di un'identità più adulta e alla riduzione di eventuali comportamenti-problema.





L'Area Occupazionale viene promossa sia attraverso proposte di tirocinio formativo ed occupazionali specifiche, sia attraverso interventi trasversali alle varie attività inerenti lo sviluppo di competenze cognitive, abilità funzionali residue, capacità organizzative. Eventuali tirocini occupazionali o socializzanti, quando non direttamente monitorati dall'equipe educativa, vengono seguiti e verificati attraverso contatti puntuali con i Tutor di riferimento.

Tutte le attività vengono svolte in gruppo, la cui numerosità viene calibrata sulla base degli obiettivi specifici e delle capacità dei singoli utenti; a seconda della composizione del gruppo e delle finalità dell'attività è prevista la presenza di uno o due educatori.

I momenti di esperienza coi pari, al di fuori del contesto familiare, comprendono l'attività di serata-notte, che costituisce il momento cardine del percorso, ma anche un periodo di "vacanza formativa" della durata massima di una settimana, che può essere inserito al termine dell'anno al fine di sollecitare al massimo grado l'esercizio delle autonomie apprese ma anche, e soprattutto, di

promuovere la capacità di auto-determinazione, l'auto-gestione degli spazi di tempo libero e la socializzazione.

6. EQUIPE EDUCATIVA

L'equipe è composta da:

- un coordinatore, avente anche funzione di educatore, con formazione specifica ed esperienza di almeno 4 anni in servizi per persone con disabilità.
- educatori professionali con titolo specifico e/o almeno 2 anni di esperienza all'interno di servizi educativi alla persona.
- una figura di supervisione clinico che incontra l'equipe per monitorare le dinamiche, supportare il lavoro, diminuire lo stress e il carico emotivo degli operatori.

7. PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

La segnalazione e l'invio di un candidato al servizio SFA residente nella città di Milano avviene prevalentemente dai Servizi Sociali di base presenti nel decentramento cittadino, in stretto raccordo con l'Ufficio Coordinamento SFA. Le segnalazioni possono pervenire anche da altri servizi che appartengono alla Scuola o alla Formazione Professionale o alla Mediazione al Lavoro, servizi all'interno dei quali il soggetto disabile ha svolto un percorso; in ogni caso la richiesta di inserimento deve essere valutata e convalidata dall'Ufficio Coordinamento Sfa del Comune di Milano. La famiglia può direttamente richiedere un inserimento, ma anche in questo caso, se si necessita di un contributo, la domanda deve essere inoltrata al Servizio Sociale Territoriale di residenza. Nel caso in cui il candidato risiedesse in altro Comune rimane valido l'iter di richiesta tramite il Servizio Sociale di base di residenza.

Valutazione d'ingresso (in caso di nuovi inserimenti)

Al momento della presa in carico di un nuovo utente, il coordinatore incontra la famiglia insieme all'interessato e prende visione della scheda utente SFA proveniente dal Servizio Sociale per raccogliere le informazioni preliminari e il percorso pregresso del nuovo utente. Successivamente comunica alla famiglia la modalità di presa in carico provvisoria; durante questo primo periodo di inserimento nelle attività, l'utente viene osservato dall'equipe affinché si giunga alla stesura di una valutazione di ingresso che verte sulle principali aree di funzionamento (area emotivo-relazionale, autonomie, occupazionale). Nel caso in cui tale valutazione identifichi una compatibilità con il servizio, l'utente viene preso in carico con una modalità definitiva e viene steso il PEI entro tre mesi dalla presa in carico. La famiglia è tenuta a fornire la necessaria documentazione clinica utile a poter ricostruire l'iter scolastico, riabilitativo e il contesto di vita della persona. La presa in carico della persona con disabilità comporta inoltre, da parte dell'equipe e in collaborazione con la famiglia, un lavoro di rete con le altre figure terapeutiche, riabilitative o comunque coinvolte nel progetto di vita della persona, al fine di una messa in sinergia degli interventi. In caso di non idoneità l'equipe stende una relazione motivante la non accoglienza e la invia al Servizio Sociale di appartenenza, che si prenderà in carico l'utente e la famiglia per un nuovo orientamento.

Dimissione

La dimissione dal servizio SFA viene condivisa tra utente, famiglia, equipe e Servizio Sociale a seguito di una valutazione del percorso e del progetto educativo individualizzato, qualora non si ravvisi più una compatibilità tra il mandato del Servizio e i bisogni educativi della persona, oppure nel caso in cui non sia stato possibile costruire un'alleanza educativa con la famiglia.

Documenti necessari per l'iscrizione:

- 1 fotografia (formato a piacimento)
- Fotocopia della carta di identità
- Fotocopia della Carta Regionale dei Servizi
- Fotocopia del verbale di invalidità
- Copie delle relazioni cliniche ed educative pregresse
- Recapiti telefonici dei familiari reperibili e strutture di riferimento
- Certificazione medica della terapia farmacologica
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

8. LA FAMIGLIA: DOVERI

Alla famiglia dell'utente viene richiesta una partecipazione attiva durante tutto il percorso; oltre alla presenza ai colloqui di condivisione del PEI, alla famiglia è richiesto: un contributo nell'individuare, assieme all'equipe, strategie e modalità efficaci al raggiungimento degli obiettivi educativi all'interno del contesto domestico, creando quindi le condizioni per una continuità del lavoro finalizzato all'acquisizione di autonomie, la presenza agli incontri di confronto/ spazi di riflessione previsti per i genitori, la comunicazione all'equipe di eventuali accadimenti di rilievo o modifiche nel contesto di vita della persona.

La sinergia e la coerenza d'interventi tra famiglia ed equipe sono infatti alla base del lavoro educativo e sono fondamentali per il raggiungimento di un'autonomia sostanziale.

Al momento della presa in carico è sottoscritto un contratto d'ingresso, nel quale è contenuto il regolamento interno dell'Associazione La Nostra Comunità e del Servizio di Formazione all'Autonomia che la famiglia è tenuta a rispettare. In tale regolamento sono riportati: il calendario delle chiusure annuali, le modalità di comunicazione, le scadenze e le modalità di pagamento della retta.

La famiglia è tenuta altresì a rispettare quanto comunicato dal Coordinatore o dall'equipe in merito alle regole interne del servizio (utilizzo del cellulare durante le attività, modalità di comunicazione, ecc.)

9. IL SERVIZIO: DOVERI

Lo SFA è tenuto a:

- avere cura della/e persone affidate e a garantirne la tutela;
- realizzare gli interventi educativi indicati nel PEI e condivisi con la famiglia;
- concordare anticipatamente con la famiglia eventuali spostamenti in autonomia sul territorio o spazi autogestiti in assenza di figure educative, all'interno dell'orario di attività, finalizzati a un conseguimento degli obiettivi educativi;
- condividere con la famiglia informazioni utili alla realizzazione del progetto di vita o volte a promuovere il benessere psicologico della persona disabile;
- informare circa il funzionamento del Servizio, le modalità e i contenuti delle attività ed ogni eventuale informazione relativa al percorso che venga richiesta dalla famiglia;
- rispettare le normative vigenti in tema di privacy.

L'Associazione si impegna a mantenere nel tempo una verifica della qualità dell'organizzazione a tutela dell'utenza mediante l'utilizzo di alcuni strumenti quali:

- colloqui con gli utenti e le famiglie;
- valutazione dell'operato degli educatori (da parte del Coordinatore di Servizio);
- utilizzo di questionari di gradimento, diversificati per utenti e famiglie, che rilevino il grado di soddisfazione degli interventi e l'efficacia e l'efficienza del servizio nella sua globalità.

Nello specifico il Consiglio Direttivo raccoglie gli esiti delle diverse rilevazioni che saranno resi noti non solo agli utenti ed alle famiglie ma anche agli staff tecnici ed organizzativi di ogni singola unità di offerta al fine di migliorare i servizi per l'anno successivo.

10. CALENDARIO ANNO SOCIALE 2018 2019

Apertura servizi: 3 Settembre 2018

Termine attività : 27 Luglio 2019

Riapertura servizi: 2 Settembre 2019

L'Associazione si riserva di valutare una chiusura anticipata in relazione al numero di presenze.

Chiusure dei servizi durante l'anno:

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| • 3 Settembre (dalle 14.00) | Formazione operatori |
| • 1- 2 Novembre 2018 | Festa Ognissanti |
| • 7 Dicembre 2018 | Sant'Ambrogio |
| • Dal 24 al 31 Dicembre 2018 | Vacanze di Natale |
| • 1 Gennaio 2019 | Capodanno |
| • Dal 19 Aprile al 24 Aprile 2019 | Vacanze Pasquali |
| • 25 Aprile 2019 | Festa della Liberazione |
| • 1 Maggio 2019 | Festa dei Lavoratori |

Note: Venerdì 21 Dicembre e Giovedì 18° Aprile p.v le attività terminano alle ore 14.

Si comunica che potranno essere inserite nel corso dell'anno altre chiusure anticipate e/o giornate di chiusura per formazione degli educatori; sarete avvisati per tempo dalla segreteria.



Associazione
"La Nostra Comunità"

QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Il questionario è e rimarrà **anonimo**, vi chiediamo di compilarlo in totale libertà segnalando ciò che sentite mancante o insufficiente. La valutazione permette al Consiglio Direttivo di raccogliere suggerimenti per migliorare il servizio.

AREA DELLA CONOSCENZA

1. Siete soddisfatti del grado di informazione che l'Associazione vi ha dato sui servizi offerti?

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

2. Siete soddisfatti del grado di informazione che l'Associazione vi ha dato sul funzionamento del servizio in cui è inserito vostro figlio/a?

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

3. Siete soddisfatti del grado di informazione che l'Associazione vi ha dato sul funzionamento del servizio di Segreteria?

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

4. Siete soddisfatti del grado di informazione che l'Associazione vi ha dato sulle norme che regolamentano la vita dell'Associazione?

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

AREA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

5. Siete soddisfatti del servizio che viene offerto a vostro figlio/a?

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

6. Siete soddisfatti del servizio che viene offerto alla famiglia?

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I RAGAZZI DEL SERVIZIO SFA

RISPONDI ALLE DOMANDE QUI SOTTO SCRIVENDO QUELLO CHE PENSI. È IMPORTANTE PER NOI SAPERE LA TUA OPINIONE. NON CI SARÀ NESSUN GIUDIZIO SULLE TUE RISPOSTE.

NOME E COGNOME:

1. QUALI ATTIVITÀ O LABORATORI **TI PIACCIANO** TRA QUELLI CHE HAI IN PROGRAMMA?

2. CI SONO ATTIVITÀ O LABORATORI CHE **NON TI PIACCIANO** TRA QUELLI IN PROGRAMMA?

3. C'È UN'ATTIVITÀ O UN LABORATORIO CHE TI PIACEREBBE FARE MA CHE NON HAI FATTO QUEST'ANNO?

4. IN QUALE O IN QUALI ATTIVITÀ HAI FATTO PIÙ FATICA?

PERCHÉ HAI FATTO FATICA?

5. QUEST'ANNO HAI IMPARATO NUOVE COSE?

NO

SÌ, HO IMPARATO QUESTE COSE:

6. SEI CONTENTO DI VENIRE ALLO SFA?

NO, PER NIENTE

POCO

COSÌ COSÌ

ABBASTANZA

SÌ, MOLTO

7. C'È UN SERVIZIO CHE TI PIACEREBBE FREQUENTARE AL POSTO DELLO SFA O OLTRE ALLO SFA?

NO

SÌ

SE HAI RISPOSTO "SÌ", SCRIVI QUALE SERVIZIO:

8. C'È QUALCHE EDUCATORE O VOLONTARIO CON CUI **PREFERISCI** FARE ATTIVITÀ?

NO

SÌ

SE HAI RISPOSTO "SÌ", SCRIVI **CON CHI TI TROVI MEGLIO:**

9. C'È QUALCHE EDUCATORE O VOLONTARIO CON CUI **NON TI TROVI BENE?**

- NO
- SÌ

SE HAI RISPOSTO "SÌ", SCRIVI **PERCHÉ NON TI TROVI BENE:**

10. GLI **EDUCATORI** TI ASCOLTANO?

- NO, PER NIENTE
- POCO
- COSÌ COSÌ
- ABBASTANZA
- SÌ, MOLTO

12. TI TROVI BENE CON I COMPAGNI?

- SÌ, MOLTO
- ABBASTANZA
- COSÌ COSÌ
- POCO
- NO, PER NIENTE

13. HAI DEGLI AMICI TRA I COMPAGNI DELLO SFA?

- NO
- SÌ

SE HAI RISPOSTO "SÌ", SCRIVI CHI SONO I TUOI AMICI:

TI È PIACIUTA L'ESPERIENZA DELLA SETTIMANA FORMATIVA?

- NO
- SÌ

LA VORRESTI RIPETERE IL PROSSIMO ANNO?

- NO
- SÌ

HAI QUALCHE DESIDERIO PER IL TUO PROSSIMO ANNO ALLO SFA?

GRAZIE PER AVERCI DATO LA TUA OPINIONE!

MODULO RECLAMI

Modulo Reclami n° _____ del _____

Sig. /sig.ra _____

Famiglia _____

Disservizio da segnalare _____

Firma _____

Data _____

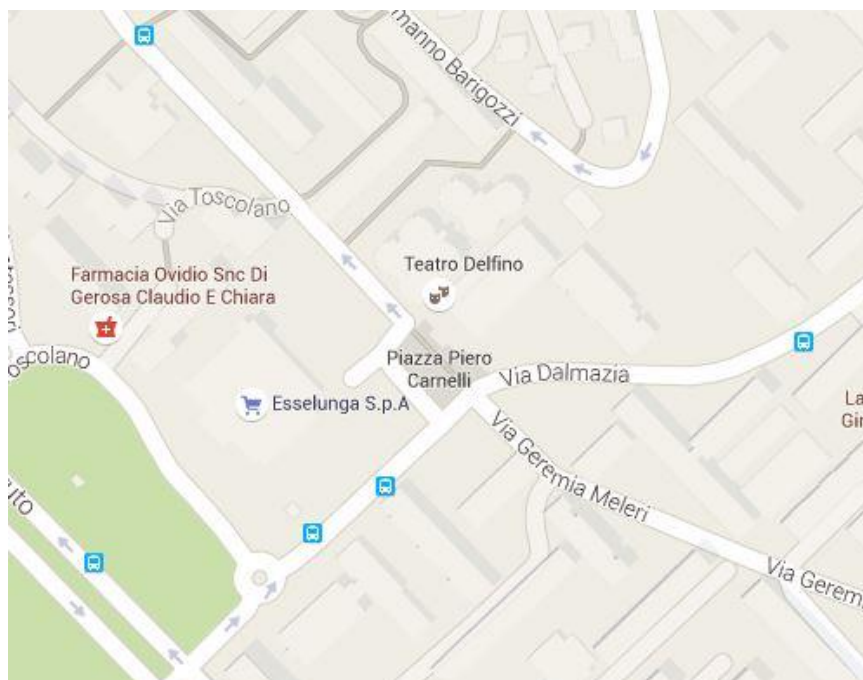
Risposta alla segnalazione

Firma del coordinatore _____

Data _____

SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA IL CAMPER

Sede operativa
Via Dalmazia 11, Milano
20138
3667205838



In macchina:

tangenziale Est di Milano uscita Forlanini o Mecenate

Con i mezzi pubblici:

passante ferroviario - fermata Milano Forlanini

tram 27 fermata Piazza Ovidio

autobus 45 fermata Via Decorati al Valor Civile

CONTATTI ASSOCIAZIONE LA NOSTRA COMUNITA'

Via Zante 36, Milano 20138
02 715535 3385297922
info@lanostracomunita.it
www.lanostracomunita.org