



CARTA DEI SERVIZI

IL SEME SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

VIA LEOPARDI 13/A - 20811 CESANO MADERNO (MB)

CENTRI SOCIO EDUCATIVI

CESANO MADERNO

CPE N. 1770 DEL 04.06.12

**ATTO DI ACCREDITAMENTO
D.D. 6/D DEL 27.01.17
COMUNE DI CESANO MADERNO**

DESIO

CPE N. 1769 DEL 04.06.12

**ATTO DI ACCREDITAMENTO
D.D. 31 DEL 26.01.17
COMUNE DI DESIO**

(REVISIONE 2018)

Premessa	Perché una Carta dei Servizi.....	3
Presentazione	La nostra storia.....	4
Mission	Finalità ed obiettivi di intervento.....	5
Utenza	Destinatari.....	6
Interventi offerti	Attività educative.....	7
	Consulenza psicologica ed educativa.....	8
Metodologia	Metodologia di lavoro.....	9
Personale	Le figure professionali	11
Organizzazione e funzionamento	Le nostre sedi operative.....	12
	Apertura del Servizio.....	12
Modalità di accesso al Servizio	Come usufruire dei Servizi del CSE.....	13
	Valutazione delle richieste.....	13
	Come avviene l'inserimento.....	13
	Le dimissioni.....	14
	La retta di frequenza.....	14
Valutazione qualità del Servizio	Questionari di soddisfazione.....	15 -16
	Modulo reclami.....	17
Come contattarci	18

Perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un patto che la Cooperativa stringe con i propri interlocutori: rappresenta l'impegno a fornire determinati livelli di Servizi e contemporaneamente diventa un importante veicolo di comunicazione esterna ed interna.

La Carta dei Servizi della Cooperativa è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci.

La nostra storia

La Cooperativa Sociale Il Seme nasce nel 1986 a Cesano Maderno dall'iniziativa del volontariato locale per rispondere al bisogno di integrazione sociale e lavorativa di giovani portatori di handicap che non possono accedere al mondo del lavoro.

I primi spazi messi a disposizione sono quelli della Parrocchia S. Pio X a Cesano Maderno, dove vengono proposte ai ragazzi semplici lavorazioni manuali, con il supporto di operatori e volontari.

Per diversi anni la Cooperativa si sostiene economicamente solo con commesse di lavoro, donazioni private e iniziative di beneficenza.

La Cooperativa sin dal suo avvio ha riconosciuto e promosso la funzione di utilità sociale del volontariato, ne incoraggia l'apporto ed il coordinato utilizzo nell'ambito e nel rispetto delle finalità formative della persona con disabilità e dei programmi di lavoro per essa predisposti.

Dal 1995, con l'iscrizione all'Albo delle Cooperative Sociali (sez. A), rientra in un progetto sperimentale della Regione Lombardia come Servizio Formativo-Assistenziale per persone disabili (SFA), e inizia a lavorare in convenzione con le amministrazioni comunali per il Servizio offerto alle persone assistite.

Negli anni Il Seme porta i suoi "frutti", ampliando e migliorando la qualità del Servizio, il numero dei ragazzi frequentanti e degli operatori, trasferendosi nel 1999 in una nuova sede più ampia e funzionale a Cesano Maderno e aprendo nel 2002 una seconda sede operativa a Desio.

Nel 2008, sulla base della riorganizzazione dei servizi socio-assistenziali operata dalla Regione Lombardia con la delibera regionale VIII/7433 del 13.06.08, riconverte le due sedi da Servizi di Formazione all'Autonomia in Centri Socio Educativi (DGR. 20763/2005).

Nel 2012 i CSE di Cesano Maderno e Desio ricevono esito positivo alla Comunicazione Preventiva di Esercizio da parte del Servizio di Vigilanza e Controllo dell'ASL di Monza e Brianza (CPE n.1770-1769).

Nel 2017 si conclude il processo di accreditamento dei due CSE, come riportato nel Registro Interambiti delle Unità d'Offerta Sociali-Disabilità (Atti di accreditamento: D.D. 6/D del 27/01/17 Comune di Cesano Maderno, D.D. 31 del 26/01/17 Comune di Desio).

Finalità ed obiettivi dell'intervento

La Cooperativa, attraverso i Centri Socio Educativi di Cesano Maderno e Desio, si propone di svolgere un'attività senza fini di lucro, finalizzata a **migliorare la qualità di vita e il grado di inclusione sociale** di persone adulte portatrici di handicap fisico e/o intellettuale di media gravità, attraverso il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ supportare la **crescita psico-affettiva** della persona e favorire la costruzione di un'identità adulta
- ✓ ampliare le **abilità comunicative e relazionali**
- ✓ valorizzare le **abilità cognitive e strumentali** residue e il mantenimento del livello culturale
- ✓ incrementare le **autonomie personali e sociali** nella gestione del proprio quotidiano
- ✓ sperimentare **ambiti sociali differenziati** esterni alla famiglia, conoscere e utilizzare i Servizi del territorio
- ✓ favorire processi di **inclusione sociale e cittadinanza attiva**
- ✓ accompagnare **percorsi di vita autonoma e Dopo di Noi**

Destinatari

La Cooperativa, attraverso il Centro Socio Educativo (CSE), si rivolge a persone:

- ✓ portatrici di handicap fisico e/o intellettuale di media gravità che non necessitano di assistenza sanitaria
- ✓ che abbiano raggiunto la maggiore età
- ✓ con discrete capacità relazionali, di autonomia personale e di comunicazione
- ✓ per le quali non sia possibile un inserimento lavorativo
- ✓ le cui fragilità non siano di competenza del sistema sanitario

Attività educative

L'intervento educativo si realizza attraverso una serie di attività/laboratori che si svolgono sia presso i nostri Centri che sul territorio.

Il programma settimanale delle attività prevede laboratori differenziati nei diversi giorni della settimana, condotti da personale educativo, e riconducibili alle seguenti aree di intervento:

- ✓ **Area emotivo- relazionale:** laboratori di Comunicazione, Affettività, Diario, Pet-Therapy.
- ✓ **Area psicomotoria ed espressiva:** Psicomotricità, Drammatizzazione, Musicoterapia, Taiji Quan, Bans, Teatro, Arteterapia.
- ✓ **Area delle attività artistiche e artigianali:** laboratori di Pittura, Ceramica, Mosaico, Gesso, Landart, Feltro, Scrapbooking, Bomboniere, Ricamo, Decoupage, Falegnameria, Creo e Riciclo.
- ✓ **Area cognitiva:** Informatica, Giornalino, Video, Mantenimento scolastico, Autobiografia, Biblioteca, Fotografia.
- ✓ **Area dell'autonomia personale:** Cura della persona, Autonomia domestica, Cucina, Orto, Ergoterapia, Mediateca, Bar, Progetto Tappi.
- ✓ **Area sportivo-motoria:** Piscina, Palestra, Aerobica, Ballo, Calcio integrato, partecipazione a progetti e manifestazioni territoriali per l'inclusione sportiva.
- ✓ **Area dell'autonomia e dell'inclusione sociale:** Uscite didattiche e ricreativo-socializzanti, Autonomia sul territorio, Soggiorni di vacanza per l'autonomia, Percorsi di accompagnamento al Dopo di Noi, progetti con Scuole e Servizi del territorio, Percorsi individualizzati di inclusione sociale.

Per adattare il più possibile gli interventi e i percorsi ai bisogni individuali dell'utenza, sono stati predisposti nel tempo moduli formativi differenziati all'interno dei laboratori. La programmazione dei laboratori è aggiornata annualmente.

Supporto psicologico ed educativo individuale

Sono offerti spazi di supporto psicologico e/o educativo individualizzato agli utenti e alle famiglie, per la valutazione e gestione di problematiche specifiche e/o l'invio verso Servizi Specialistici territoriali.

Metodologia di lavoro

✓ **Progetto Educativo Individualizzato**

Per ciascuna persona viene predisposto un Progetto Educativo Individualizzato sulla base della valutazione delle risorse e dei bisogni individuali. Il progetto viene definito e verificato periodicamente con la famiglia e il Servizio Sociale inviante, cercando di dividerlo il più possibile con la persona disabile.

La frequenza in Cooperativa può essere full-time o part-time, in base ai bisogni socio-educativi del singolo.

✓ **Equipe psico-educativa**

Il progetto educativo viene predisposto, verificato e aggiornato periodicamente dall'equipe degli operatori. I progetti e le attività sono supervisionate dalle psicologhe del Servizio. L'equipe degli operatori si riunisce settimanalmente per la programmazione e la verifica degli interventi.

✓ **Famiglie**

Viene valorizzata, sin dalla presa in carico, la collaborazione con le famiglie nella definizione dei progetti individuali e nelle verifiche periodiche. Sono previsti durante l'anno colloqui individuali sui progetti educativi e riunioni inerenti la programmazione e le attività del Servizio.

Si favorisce la diffusione di iniziative formative e informative, interne e territoriali, su tematiche legate ai bisogni delle famiglie.

✓ **Intervento di rete**

La complessità dei bisogni di cui è portatrice la persona disabile rende necessario operare in un'ottica di rete e in sinergia con le diverse unità di offerta sociale e sanitaria.

E' quindi parte integrante della nostra metodologia di lavoro la collaborazione con i Servizi sociali, sanitari e territoriali di riferimento per la persona disabile (servizi scolastici e diurni di provenienza, servizi residenziali, servizi di inserimento lavorativo, associazioni...).

✓ **Volontariato**

L'attività di volontariato, di natura esclusivamente integrativa e non sostitutiva di quella del personale dipendente, si delinea come importante risorsa della Cooperativa, rappresentando in primo luogo una considerevole rete di relazioni per gli utenti.

✓ **Servizio e Territorio**

Il radicamento territoriale della Cooperativa Il Seme è il risultato della ricerca di un legame organico con la comunità locale a molteplici livelli, singoli cittadini, gruppi sociali e istituzioni, finalizzato a costruire una cultura della solidarietà e dell'inclusione.

In questa prospettiva si collocano le collaborazioni con le scuole di ogni ordine e grado, gli oratori, il terzo settore, la partecipazione attiva ai tavoli tecnici territoriali di coordinamento e programmazione (Coordinamento SFA/CSE Monza Brianza, tavoli di lavoro con Uffici di Piano di Zona..), la partnership in progetti territoriali, le convenzioni con scuole secondarie e università per progetti di Alternanza Scuola/Lavoro e tirocini.

Le figure professionali

La Cooperativa Il Seme si impegna a fornire i servizi individuati avvalendosi di personale tecnico qualificato, secondo gli standard previsti dalla normativa regionale e dai criteri di accreditamento. E' valorizzata e garantita la formazione e l'aggiornamento del personale, secondo un piano di formazione redatto annualmente.

Nei due Centri Socio Educativi operano le seguenti **figure professionali**:

- ✓ **Responsabile del Servizio:** psicologo; supervisiona il Progetto di Servizio, ha compiti di indirizzo e supervisione del personale e delle attività dei Centri; in collaborazione con i coordinatori valuta le richieste di inserimento, supervisiona i progetti educativi e comunica con utenti e famiglie; collabora con Servizi territoriali ed Enti istituzionali; riferisce direttamente al presidente del Consiglio d'Amministrazione.
- ✓ **Coordinatori:** laureato in Psicologia o in Scienze dell'Educazione; coordina il personale e le attività educative del Centro; valuta con il Responsabile le richieste di inserimento, predispone e supervisiona in collaborazione con l'equipe i progetti educativi individualizzati, nel piano della programmazione annuale dell'attività; comunica con utenti e con famiglie; collabora con Servizi ed Enti territoriali.
- ✓ **Educatori:** laureati in Scienze dell'Educazione, Educatori professionali e diplomati con esperienza pluriennale nell'ambito della disabilità; organizzano e gestiscono le attività di laboratorio a diretto contatto con l'utenza, attuano concretamente i progetti e gli interventi educativi in base alla programmazione effettuata in equipe; partecipano con il coordinatore a colloqui con famiglie e Servizi.
- ✓ **Personale ausiliario:** supporta al bisogno il personale educativo nelle attività di assistenza all'utente, si occupa delle attività ausiliarie e della pulizia degli ambienti.
- ✓ **Consulenti:** psicologo e formatori esterni, garantiscono la supervisione periodica dell'equipe e la formazione in materia di Sicurezza e Privacy, al fine di ottimizzare la qualità del servizio erogato.

La Cooperativa si avvale inoltre della collaborazione di **volontari** che supportano gli educatori nelle attività interne ed esterne. I volontari sono coordinati e supervisionati dal personale tecnico.

Le nostre sedi operative

✓ **"Il Seme di Cesano Maderno" - Centro Socio Educativo**

via Leopardi 13/A, Cesano Maderno (MB) Tel. 0362-551884

Capienza massima: 25 posti

✓ **"Il Seme di Desio" - Centro Socio Educativo**

via Olmetto 48, Desio (MB) Tel. 0362-300477

Capienza massima: 25 posti

Apertura del Servizio

I nostri Centri sono aperti agli utenti **dalle 9.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì**, da settembre a luglio; la chiusura del Servizio è prevista nel mese di agosto.

Come usufruire dei Servizi del CSE

La Cooperativa opera in convenzione con i Comuni di residenza degli utenti. Per accedere al CSE le persone interessate devono pertanto **rivolgersi al Servizio Sociale del proprio Comune**.

La **richiesta di inserimento** deve essere formalmente inoltrata alla Cooperativa da parte dei Servizi Sociali del Comune di residenza della persona disabile.

La frequenza del CSE è regolamentata da apposita **convenzione amministrativa ed economica** stipulata **tra la Cooperativa e il Comune**, che detiene la titolarità della presa in carico dell'utente (Ente inviante).

Valutazione delle richieste

Le richieste di inserimento vengono valutate sulla base della documentazione fornita dall'inviante, dei colloqui con la famiglia e con la persona disabile e dei dati anamnestici e sanitari raccolti, al fine di valutare la **congruità del progetto formativo del Servizio e delle attività previste con le caratteristiche della persona**. Tale requisito viene valutato dall'equipe tecnica in collaborazione con il Servizio Sociale inviante e in alcuni casi con la consulenza di servizi specialistici.

Come avviene l'inserimento

Al fine di stabilire se il servizio offerto dal CSE è adatto ai bisogni del richiedente, è previsto un **periodo di osservazione**, della durata massima di quattro mesi, durante il quale la persona frequenta ad orario ridotto, sperimentando gradualmente le attività proposte e l'integrazione col gruppo.

L'**inserimento** definitivo viene formalizzato quando l'equipe psico-educativa esprime parere positivo e predispone il Progetto Educativo Individualizzato.

Qualora dall'osservazione emergesse che il Centro Socio Educativo non sia adatto ai bisogni e alle caratteristiche del richiedente, il coordinatore provvede a comunicarlo al Servizio inviante, alla persona disabile e alla famiglia.

Le dimissioni

I percorsi educativi non hanno durata prestabilita, ma vengono rinnovati annualmente, valutando se il CSE può continuare a rivelarsi una risorsa utile per le singole persone inserite.

Le dimissioni sono previste: qualora il disabile abbia raggiunto un livello di autonomia tale da permettergli una vita più indipendente e/o **l'inserimento in servizi/strutture più idonei ai livelli di competenza raggiunti**; nel caso dovesse presentarsi un **aggravamento del quadro psicopatologico** tale da precludere la possibilità per il Servizio di rispondere ai mutati bisogni della persona. In questo caso il Responsabile provvede a comunicare le dimissioni alla famiglia e al Servizio inviante, e si collabora per supportare la persona disabile nel passaggio verso strutture/servizi più idonei.

La retta di frequenza

La **retta di frequenza è a carico del Comune di residenza** dell'utente sulla base di specifiche convenzioni stipulate tra la Cooperativa Il Seme e le singole Amministrazioni Comunali.

Il **costo orario**, da moltiplicarsi per le ore di frequenza settimanali, varia in base al rapporto educativo necessario alla persona (minimo 1a 5, massimo 1a 3).

- Rapporto educativo 1 a 5 (un operatore ogni cinque utenti) ⇒ € 7,15 + iva (5%)
- Rapporto educativo 1 a 3 (un operatore ogni tre utenti) ⇒ €11,60 + iva (5%)

La retta non comprende il servizio **mensa** e il servizio **trasporto**.

Il servizio **mensa** è fornito nelle due sedi da società di catering esterne con modalità di erogazione e costi differenti; il costo è a carico dell'utente o del Comune di residenza in base alle regolamentazioni comunali vigenti.

Il **trasporto** è a carico delle famiglie e/o fornito su richiesta dai Servizi Sociali Comunali.

Questionari di soddisfazione



IL SEME SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE Onlus

Sivile Legale Via Leopardi 13/A 20811 Cesano Maderno (MB)
Sedi operative: Via Leopardi 13/A 20811 Cesano Maderno (MB)
 Tel - Fax 0362/551884
 Via Clmetto 48 20852 Desio (MB)
 Tel - Fax 0362/300477

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
(FAMILIARI/AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO/COMUNITA')
 PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO
N.B.: IL QUESTIONARIO E' ANONIMO
 DATA/...../.....

*Gentile famiglia, amministratore di sostegno, comunità,
 al fine di contribuire al miglioramento del nostro Centro, Vi preghiamo di esprimere la Vostra opinione circa
 la qualità del Servizio da noi offerto, ponendo una crocetta sul quadratino che indica al meglio il vostro
 parere circa le frasi scritte qui sotto:*

SEZ. A - STRUTTURA

1	Come giudicate gli spazi del Centro: risultano gradevoli e funzionali? Esprimete il vostro parere	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarso
2	Come giudicate la qualità della struttura (ordine, pulizia, etc?) Esprimete il vostro parere	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarso
3	Inserite eventuali altre osservazioni sulla struttura	

SEZ. B - L'ORGANIZZAZIONE

1	Come considera l'orario di apertura e chiusura del Centro (9-16 da lunedì al venerdì)?	<input type="checkbox"/> Molto soddisfacente <input type="checkbox"/> soddisfacente <input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfacente <input type="checkbox"/> carente <input type="checkbox"/> per nulla adeguato <input type="checkbox"/> non so
2	I periodi di chiusura dell'anno sono funzionali alla vostra organizzazione familiare/di comunità? Esprimete il vostro parere	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarso
3	Durante l'intero periodo di frequenza del Centro da parte di suo figlio/a ritiene che le attività educative proposte siano diventate nel corso degli anni:	<input type="checkbox"/> più numerose <input type="checkbox"/> più numerose, più impegnative e ricche di contenuti <input type="checkbox"/> invariate <input type="checkbox"/> meno numerose <input type="checkbox"/> meno ricche di contenuti <input type="checkbox"/> non so
4	Ci sono attività nuove e diverse da quelle abituali che a suo avviso potrebbero essere proposte?	
5	Rispetto alle attività del Centro ritiene di essere informata/o	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per nulla <input type="checkbox"/> non so
6	Come valutate il vostro rapporto con il personale educativo?	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarso

SEZ. C - L'EFFICACIA

7	Desidererebbe avere maggiori contatti con l'educatrice/educatore referente di sua/o figlia/o?	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no
8	Quale modalità di contatto con l'operatore preferisce?	<input type="checkbox"/> la telefonata <input type="checkbox"/> il diario <input type="checkbox"/> il colloquio <input type="checkbox"/> nessuna <input type="checkbox"/> non so
9	Vi sentite coinvolti nella formulazione e condivisione del Progetto educativo di vostro (figlio, fratello, altro...)?	<input type="checkbox"/> molto <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> poco <input type="checkbox"/> per nulla
10	Come valutate il vostro rapporto con i responsabili/coordinatori del Centro?	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarso
11	Sarebbe interessato ad incontri specifici rivolti alle famiglie :	<input type="checkbox"/> sì per uno scambio di informazioni <input type="checkbox"/> sì per momenti formativi su tematiche specifiche <input type="checkbox"/> sì per momenti informali, ricreativi (pranzi, feste...) <input type="checkbox"/> no, non sono interessato

SEZ. C - L'EFFICACIA

12	Dall'inizio della frequenza del Centro, ha riscontrato particolari benefici per sua/o figlio/a? (è possibile segnare più di una risposta)	<input type="checkbox"/> è più autonomo <input type="checkbox"/> è più sereno <input type="checkbox"/> è più socievole <input type="checkbox"/> ha più occasioni di inclusione sociale <input type="checkbox"/> nessun cambiamento rilevante <input type="checkbox"/> non so <input type="checkbox"/> altro:.....
13	Dall'inizio della frequenza del Centro, ha riscontrato particolari criticità per sua/o figlio/a?	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so è possibile indicare eventuali criticità:
14	Dall'inizio dell'inserimento di suo/a figlio/a nel Centro, ha riscontrato particolari benefici per sé/il suo nucleo familiare?	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so (è possibile indicare eventuali benefici):
15	Dall'inizio dell'inserimento di suo/a figlio/a nel Centro, ha riscontrato particolari criticità per sé/il suo nucleo familiare?	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so (è possibile indicare eventuali benefici):

GIUDIZIO COMPLESSIVO

16	Tenendo conto di tutti gli aspetti del Servizio e delle caratteristiche della struttura, qual è il suo giudizio complessivo?	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> scarso
----	--	--

NOTE E SUGGERIMENTI (riguardo la struttura, l'organizzazione, l'efficacia, altro...)

(revisione 2018)

Questionari di soddisfazione



IL SEME SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE Onlus

Vi.le Legale Via Leopardi 15/A 20811 Cesano Maderno (MB)
Sedi operative: Via Leopardi 15/A 20811 Cesano Maderno (MB)
Tel - Fax 0362/551884
Via Olmetto 48 20852 Denio (MB)
Tel - Fax 0362/500477

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

(UTENTI DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO)

PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO

N.B.: L'utente può essere aiutato nella compilazione

DATA/...../.....

Carissimo/a,
Ti chiediamo di rispondere alle domande che troverai qui sotto.
Ci servirà per sapere se il Centro Socio Educativo "Il Seme" va bene così o è meglio cambiare qualcosa nell'organizzazione.
Metti una crocetta sulla faccina che indica al meglio cosa ne pensi:

Table with 3 rows and 2 columns. Row 1: '1 Frequenti volentieri il Centro?' with smiley, neutral, and frowny faces. Row 2: '2 Con gli educatori ti trovi bene?' with smiley, neutral, and frowny faces. Row 3: '3 Con i volontari ti trovi bene?' with smiley, neutral, and frowny faces.

Table with 4 rows and 2 columns. Row 4: '4 Ti piacciono le attività proposte dal Centro?' with smiley, neutral, and frowny faces. Row 5: '5 Ti piacerebbe un giorno cambiare posto e frequentare un altro Centro?' with smiley, neutral, and frowny faces. Row 6: '6 Quale è la cosa che ti piace di più del Centro?' with dotted lines. Row 7: '7 Quale è la cosa che ti piace di meno del Centro?' with dotted lines. Row 8: '8 Se tu fossi il capo cosa cambieresti del Centro?' with dotted lines.

C'E' QUALCOSA CHE VORRESTI AGGIUNGERE?

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

Il questionario è stato compilato (metti una crocetta):

- da solo
con l'aiuto di un familiare
con l'aiuto di un amico/conoscente
.....

Modulo reclami



IL SEME SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE Onlus

Sede Legale Via Leopardi 15/A 20811 Cesano Maderno (MB)
Sedi operative: Via Leopardi 15/A 20811 Cesano Maderno (MB)
 Tel - Fax 0362/551884
 Via Olmetto 48 20852 Denio (MB)
 Tel - Fax 0362/300477

**MODULO PER SEGNALAZIONE DISSERVIZI ,
 COMUNICAZIONI, SUGGERIMENTI, APPREZZAMENTI**

Gentile signora, egregio signore,
 può compilare questo modulo per segnalare eventuali disservizi, problemi, difficoltà, oppure per
 inviare suggerimenti e consigli.
 La ringraziamo in anticipo per la sua collaborazione.
 La informiamo che tutti i moduli compilati saranno trasmessi al Responsabile del Servizio e che
 verranno tenuti in considerazione per il miglioramento del Servizio stesso.
 Questo modulo può essere presentato anche in forma anonima; in tal caso non va compilata
 l'intestazione né apposta la firma.
 Ai reclami non anonimi verrà data una risposta entro 30 giorni.

Il/la sottoscritto/a _____
 telefono n. _____
 in qualità di (indicare relazione/grado di parentela) _____
 del/la Sig./ra _____
 utente del Centro Socio Educativo Il Seme:

DESIDERA SEGNALARE I SEGUENTI DISSERVIZI:

DESIDERA COMUNICARE/ SUGGERIRE/ESPRIMERE APPREZZAMENTO circa:

Ai sensi della legge 675/96, il/la sottoscritto/a autorizza la Cooperativa Il Seme al trattamento dei
 dati personali sopra evidenziati.

Data _____ Firma _____

Codice fiscale:08510490157 - Partita IVA: 00911190965-3& R.E.A. 1232196
 Albo Coop. A153732 DEL 14.3.05

COME CONTATTARCI

CSE Il Seme Cesano Maderno

Via Leopardi, 13/A
20811 Cesano Maderno MB

tel/fax 0362/55.18.84

csecesano@ilsemecooperativasociale.it
amministrazione@ilsemecooperativasociale.it



CSE Il Seme Desio

Via Olmetto, 48
20832 Desio MB

tel/fax 0362/30.04.77

csedesio@ilsemecooperativasociale.it
amministrazione@ilsemecooperativasociale.it

Sito internet
www.ilsemeonlus.com