

# *Carta dei Servizi*

*Guida all'accesso e alla fruizione dei servizi*

## *Assistenza specialistica scolastica*



**2021**

*Aggiornamento 10/2021*

## Sommario

<i>FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI</i> .....	4
<i>L'INTEGRAZIONE SCOLASTICA</i> .....	4
<i>OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA</i> .....	5
<i>A CHI è RIVOLTO</i> .....	5
<i>PRINCIPI</i> .....	5
<i>CRITERI DI ACCESSO</i> .....	5
<i>L'operatore scolastico</i> .....	5
<i>COME OPERA</i> .....	6
<i>AREE DI INTERVENTO</i> .....	6
<i>A) PRESTAZIONI/ INTERVENTI DI AIUTO ALL'AUTONOMIA</i> .....	6
<i>B) PRESTAZIONI / INTERVENTI SULLA COMUNICAZIONE E RELAZIONE:</i> .....	6
<i>FUNZIONI E COMPETENZE DELL'OPERATORE SCOLASTICO</i> .....	7
<i>STANDARD GENERALI E SPECIFICI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO</i> .....	7
<i>MONITORAGGIO E RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ</i> .....	7
<i>QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE</i> .....	8
<i>RECLAMI</i> .....	8
<i>ORARI:</i> .....	9
<i>RIUNIONI DI COORDINAMENTO E SUPERVISIONE</i> .....	9
<i>PRIVACY</i> .....	12
<i>POLITICA INTEGRATA "QUALITÀ E SICUREZZA"</i> .....	12
<i>MODIFICA ATTIVITÀ IN CASO DI EMERGENZA SANITARIA</i> .....	12
<i>MODIFICA ATTIVITÀ A SEGUITO DI ALLERTA METEO IDROLOGICA</i> .....	13
<i>ALLEGATO 1- Scheda Segnalazione Reclamo</i> .....	15
<i>Allegato n°2 questionario di gradimento</i> .....	16

## **EMERGENZA CORONAVIRUS**

IN FASE DI EMERGENZA COVID-19 IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO POTRA' SUBIRE VARIAZIONI, SI INVITA IN MERITO A PRENDERE CONTATTI DIRETTAMENTE CON IL COORDINATORE DEL SERVIZIO STESSO (REPERIBILI AL N°3357506947) IL SERVIZIO RISPETTA LE NORMATIVE REGIONALI E NAZIONALI IN MERITO ALLA GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA COVID-19, IVI COMPRESSE LE NORME RELATIVE ALL'OBBLIGO PER I LAVORATORI DI POSSEDERE LA CERTIFICAZIONE VERDE-GREENPASS (NORMATIVA VALIDA DAL 15/10/2021 AL 31/12/2021).

PER ULTERIORI INFORMAZIONI E' POSSIBILE CONSULTARE IL "MANUALE INTERNO COVID-19" PRESSO IL SITO WEB DELLA COOPERATIVA:  
[WWW.ILFAGGIOCOOP.IT](http://WWW.ILFAGGIOCOOP.IT)

## INTRODUZIONE

---

La Cooperativa Sociale Il Faggio è una ONLUS che ha lo scopo di fornire servizi sociali, sanitari educativi e riabilitativi a favore di persone svantaggiate, persone con disabilità, anziani e minori. Nasce nel 1980 ed ha la sede legale a Savona in Via Cesare Battisti 2/3.

Il sito web della Cooperativa con informazioni aggiuntive è:

www.ilfaggiocoop.it  
Telefono: 019 801664  
Fax: 019 8428189  
E-mail: [info@ilfaggiocoop.it](mailto:info@ilfaggiocoop.it)

La Cooperativa gestisce il Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica con la finalità di erogare prestazioni educative e assistenziali rivolte ad alunni con disabilità su richiesta dei Comuni o della Provincia con cui mantiene l'affidamento assegnato attraverso gare d'appalto.

Il Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica consiste nella messa in atto di azioni di sostegno all'allievo in supporto alla famiglia e alla Scuola nelle funzioni educative e formative oltre che di partecipazione come prestazioni integrative agli interventi degli enti locali. Il servizio ha comunque caratteristiche di varietà e flessibilità, attuando progetti individualizzati che si adattino di volta in volta alle realtà e ai bisogni degli alunni e della loro famiglia.

### CONTATTI

Per informazioni sul Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica si può contattare la Cooperativa Sociale Il Faggio, Via Cesare Battisti 2/3- 17100 Savona

- Telefono: 019 801664
- Fax: 019 8428189
- E-mail: [info@ilfaggiocoop.it](mailto:info@ilfaggiocoop.it)
- Coordinatore: dott.ssa Sara Vaggi tel. 335 750 6947

### *FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI*

La realizzazione di una Carta dei Servizi scolastici ed educativi ha la finalità di fungere da strumento di informazione, tutela e partecipazione ai fruitori del servizio.

### *L'INTEGRAZIONE SCOLASTICA*

L'integrazione scolastica degli alunni in situazione di disabilità o di svantaggio è perseguita nel rispetto della diversità di ciascuno, nella ricerca dello sviluppo delle potenzialità di tutti e delle loro valorizzazioni.

### *OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA*

Il servizio di assistenza scolastica specialistica persegue i seguenti obiettivi:

- favorire l'integrazione sociale degli alunni con disabilità o generalmente a rischio di emarginazione;
- lavorare in un'ottica di collaborazione e integrazione tra i diversi servizi e le diverse competenze.

L'integrazione scolastica si avvale delle seguenti figure:

- Educatori - Operatori Scolastici
- Personale specializzato (logopedista, psicologo, esperto nel linguaggio dei segni ecc.)

### *A CHI è RIVOLTO*

- Fruitori diretti: minori/giovani adulti e loro famiglie.
- Fruitori indiretti: personale della scuola

### *PRINCIPI*

- **Uguaglianza:** l'accesso e l'erogazione delle prestazioni e dei servizi deve essere garantita ai cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.
- **Continuità:** le prestazioni devono essere erogate in modo continuativo, con l'impegno da parte della cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione regolare dei servizi.
- **Partecipazione:** l'utente ha diritto ad essere informato sulle modalità di funzionamento e di erogazione del Servizio.

### *CRITERI DI ACCESSO*

I criteri per l'accesso ai servizi/interventi compresi nella presente carta, sono disciplinati dall'ente committente (Comune, Provincia, d'intesa con gli Istituti Scolastici e le istituzioni sanitarie competenti). Il servizio di assistenza educativa specialistica viene attivato dal Comune per gli alunni con disabilità frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado e dalla Provincia per gli alunni diversamente abili frequentanti le scuole superiori. Destinatari del servizio sono gli alunni individuati come soggetti portatori di disabilità ai sensi della Legge 104/92.

L'individuazione degli alunni per i quali attivare il servizio viene effettuata dal Servizio Socio-Educativo del Comune o Provincia, dai Dirigenti delle scuole coinvolti o loro delegati, con l'eventuale supporto della figura di coordinamento pedagogico a livello distrettuale e dal Servizio di riabilitazione della ASL. La famiglia è chiamata a condividere l'intervento formalizzando la richiesta del servizio di assistenza educativa specialistica in ambito scolastico. Il servizio di assistenza educativa specialistica è gratuito ed è erogato nei limiti della disponibilità delle somme messe a disposizione dall'Ente Committente.

### **L'operatore scolastico**

È un professionista appartenente all'area dei servizi alla persona le cui mansioni sono, in adempimento dell'art. 13 punto 3 della L. 104/92, finalizzate all'assistenza per

l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni in situazione di disabilità iscritti nelle scuole infanzia, primaria e secondaria di primo grado e secondo grado, nonché alla effettiva integrazione scolastica e sociale degli stessi.

È quindi una professionalità specifica che ha come proprio ambito di azione la scuola

- come finalità autonomia-assistenza-comunicazione,
- come specificità: l'essere sempre in collaborazione, a supporto e mai in sostituzione di nessuno.

È quindi una figura di sistema nell'ampio processo della integrazione scolastica dell'alunno con disabilità.

### *COME OPERA*

L'operatore scolastico assolve a funzioni assistenziali ed educative finalizzate all'autonomia e alla comunicazione personale dell'alunno in difficoltà. La sua azione educativa si articola in diversi modi:

- intervento diretto verso l'alunno assistito per recuperare le sue risorse;
- intervento indiretto inteso come lettura dei bisogni individuali e della classe per l'inserimento nel gruppo;
- interventi congiunto con tutti i docenti della classe per una partecipazione attiva alla realizzazione di obiettivi e progetti

### *AREE DI INTERVENTO*

- Aiuto all'autonomia
- Aiuto alla comunicazione e relazione

#### *A) PRESTAZIONI/ INTERVENTI DI AIUTO ALL'AUTONOMIA*

- Interventi per il potenziamento di prassi legate alla cura della persona sul piano delle funzioni di base (mangiare, camminare, uso dei servizi, vestirsi, svestirsi ecc.)
- Partecipazione a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative (es. visite guidate)
- Guida e "addestramento" all'esecuzione di semplici consegne
- Aiuto all'orientamento con padronanza nello spazio circostante (esplorazione dell'ambiente scuola, esplorazione ambiente circostante, prime escursioni mondo esterno)
- Uso di strumenti protesici
- Interventi di aiuto nelle attività di laboratorio e ludiche

#### *B) PRESTAZIONI / INTERVENTI SULLA COMUNICAZIONE E RELAZIONE:*

- Facilitazione all'instaurazione di rapporti con i compagni e gli adulti
- Guida all'acquisizione di regole di convivenza e gestione di rapporti conflittuali
- Guida e sollecitazione ad una interazione più partecipativa con i coetanei
- Supporto nella gestione delle problematiche degli alunni con anomalie comportamentali
- Ampliamento delle forme di comunicazione e relazioni già presenti

- Assistenza per la “comunicazione”, assistenza nella “comunicazione facilitata” per gli alunni autistici e con disabilità cognitiva, ove specificatamente programmata.
- Per gli alunni con ipoacusia non protesizzati svolgimento di attività di interpreti gestuali e per quelli protesizzati svolgimento di attività di facilitatore nella comunicazione orale

### *FUNZIONI E COMPETENZE DELL'OPERATORE SCOLASTICO*

1. Collabora per l'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività (aula – laboratori) come supporto funzionale, ma anche socio relazionale.
2. Svolge prestazioni igienico assistenziali con modalità educative
3. Promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia.
4. Interviene nella conduzione di piccoli gruppi per integrazione sociale ed educazione alla diversità.
5. Collabora con i docenti curricolari e di sostegno.
6. Partecipa ai viaggi di istruzione, collaborando alla loro preparazione
7. Può collaborare alla stesura del Piano Educativo Individualizzato.
8. Può intervenire ai Gruppi Integrati e può partecipare a colloqui e assemblee di classe.
9. Redige una relazione finale sull'alunno assistito.
10. Partecipa ai corsi di formazione/aggiornamento programmati dalla Cooperativa

### *STANDARD GENERALI E SPECIFICI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO*

#### Generali:

- Tempestività dell'intervento
- Informazione relativa all'accesso
- Continuità educativa (affiancamento all'alunno dello stesso operatore nel corso dell'anno scolastico)
- Capacità relazionali dell'operatore
- Eventuale partecipazione alla costruzione del Progetto Educativo Individuale

#### Specifici:

- Possesso del titolo di studio richiesto per la funzione
- Aggiornamento professionale periodico del personale
- Utilizzazione di strumenti di osservazione e monitoraggio:
  1. Schede per l'Osservazione;
  2. Foglio di servizio riepilogativo mensile.

### *MONITORAGGIO E RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ*

Il monitoraggio interno al nostro Servizio avviene attraverso la Verifica Ispettiva (Audit) programmata annualmente. La verifica avviene acquisendo informazioni “in loco” durante l'intervento dei nostri operatori e anche attraverso le informazioni documentate (schede di osservazione e monitoraggio) che devono essere sempre aggiornate.

Il monitoraggio attraverso l'utilizzo di apposita modulistica, inoltre, può contribuire alla azione di verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi per ciascuna area.

### **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE**

Al termine dell'anno scolastico viene somministrato alla famiglia questionario di rilevazione del grado di soddisfazione (allegato n°2).

### **RECLAMI**

I Dirigenti Scolastici e le famiglie possono avanzare reclami in ordine alla erogazione del servizio servendosi dell'apposita modulistica che viene allegata alla carta dei Servizi (all. 1). È previsto un termine di 30 gg. dalla presentazione del reclamo per ricevere risposta da parte del Responsabile della Qualità.

La scheda di reclamo è inoltre reperibile nel sito della Cooperativa:  
[www.ilfaggiocoop.it](http://www.ilfaggiocoop.it)

### **DIRITTI DELL'UTENZA**

1. L'utente ha diritto di essere trattato nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.
2. L'utente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative.
3. L'utente deve esprimere il consenso alla erogazione del servizio e deve essere informato del progetto educativo predisposto.
4. L'utente ha diritto di ottenere che i propri dati ed ogni altra informazione che lo riguarda, rimangano segreti e non siano divulgati a soggetti non direttamente coinvolti nel progetto educativo.
5. L'utente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### **DOVERI DEGLI OPERATORI**

Gli Operatori Scolastici si impegnano ad assicurare le prestazioni nel rispetto dei principi garantiti dalla legislazione italiana sulla tutela della dignità e della privacy delle persone assistite e/o delle loro famiglie. Sono tenuti al segreto professionale.

L' Operatore Scolastico deve:

- assicurare la prestazione lavorativa, secondo le modalità e i tempi concordati con le scuole, ove necessario anche fuori dalla struttura scolastica
- progettare le attività della presa in carico, individuando criteri funzionali di operatività, stabilendo obiettivi, contenuti, metodi, spazi, tempi, strumenti;
- verificare l'andamento delle attività programmate, modificando, integrando, adeguando l'iniziale progetto assistenziale individuale d'intesa con l'equipe inter istituzionale;
- analizzare eventuali difficoltà presentatesi, individuando criteri idonei a rimuovere le medesime, formulando proposte risolutive;
- relazionare periodicamente;
- svolgere le attività previste nel progetto assistenziale;
- partecipare alle riunioni dei gruppi integrati;
- compilare la modulistica prevista per la gestione del servizio

## **ORARI E ATTIVITA'**

### **ORARI:**

Gli orari di assistenza sono personalizzati in base al progetto di presa in carico. I trattamenti vengono di norma erogati dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, nell'arco di tempo 7.30 /18.00.

L'operatore parteciperà altresì agli incontri di programmazione e verifica del progetto che saranno realizzati con i servizi socio educativi territoriali e la valutazione degli interventi sarà effettuata con la supervisione di un'équipe.

## **RIUNIONI DI COORDINAMENTO E SUPERVISIONE**

### **L'équipe**

Viene garantita una équipe a cadenza mensile dove partecipano tutti gli operatori, lo Psicologo ed il Coordinatore. Questi incontri permettono lo scambio di esperienze tra gli operatori, sono integrati nel percorso di supervisione, e si affrontano aspetti assistenziali ed organizzativi comuni a tutti i casi.

### **La Supervisione**

La supervisione sul ruolo affronta le difficoltà che l'operatore incontra con l'utente

I temi affrontati nella supervisione sono:

- La gestione della relazione con l'alunno
- Le dinamiche della classe.
- Le relazioni con le altre figure della integrazione scolastica

## **MISSIONE**

Garantire assistenza a persone disabili in condizioni di svantaggio psico-fisico, sociale ed economico, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli alunni alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

La Cooperativa ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità interno quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio pubblico) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

### **Visione**

Per la realizzazione della missione aziendale la cooperativa considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori del servizio all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;

- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente.

#### Valori aziendali

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure;
- Competenza e professionalità del personale;
- Trasparenza e libertà di scelta del cittadino.

#### *SUGGERIMENTI E RECLAMI*

I Dirigenti Scolastici e le famiglie possono avanzare reclami in ordine alla erogazione del servizio servendosi dell'apposita modulistica che viene allegata alla Carta dei Servizi (all. 1).

Il reclamo può essere verbale:

Il coordinatore della struttura è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei principi enunciati con la "CARTA DEI SERVIZI".

Nel caso di un reclamo scritto:

Può essere effettuato presso il servizio o presso la sede centrale della Cooperativa con il relativo modulo: MOD SRC (vedi allegato 1), che può essere inviato via fax al numero 019 8428189 o per posta raccomandata a:

Ufficio Qualità  
Il Faggio Cooperativa Sociale  
Via Cesare Battisti 2/3  
17100 Savona  
[qualita@ilfaggiocoop.it](mailto:qualita@ilfaggiocoop.it)

o può anche essere consegnato direttamente presso il servizio alla Direzione e/o nella apposita cassetta posta all'ingresso.

Infine è possibile, in alternativa ai modi precedentemente illustrati, segnalare i suggerimenti/reclami all'apposito link: <https://www.ilfaggiocoop.it/sicurezza-delle-cure/>

In particolare sarà utile al nostro Ufficio Qualità che il reclamo contenga le seguenti informazioni per una celere individuazione delle cause e la risoluzione dei problemi:

- Dati della persona che effettua la segnalazione.
- Dati del servizio/struttura.
- Descrizione dell'inconveniente o del problema, indicando il settore interessato ed eventualmente le persone coinvolte.
- Descrizione dell'inconveniente o del problema, indicando il settore interessato ed eventualmente le persone coinvolte.

I suggerimenti possono essere segnalati nel Questionario di Gradimento che verrà consegnato durante l'incontro per la compilazione della scheda di ingresso ed una volta all'anno tra settembre e novembre. Una copia dello stesso è allegato alla presente Carta dei Servizi.

#### *Ristorno*

In caso di accertata/palese mancanza del rispetto degli impegni stabiliti nella presente Carta dei Servizi, il Servizio s'impegna a correggere se non immediatamente, nel tempo più breve possibile la situazione in questione ponendo in atto misure di tipo riparatorie e/o sostitutive, sia (in caso di mancato o inadeguato servizio) con l'esecuzione della prestazione mancata, sia con una prestazione di analogo valore economico e/o riabilitativo.

#### *Valutazione dei servizi*

Per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti saranno effettuate delle rilevazioni periodiche.

Gli addetti e i responsabili del Servizio controlleranno che gli impegni espressi con la CARTA siano rispettati.

I risultati delle verifiche e i giudizi degli utenti saranno raccolti in una relazione che sarà pubblicata alla fine d'ogni anno. Tale relazione conterrà anche i miglioramenti introdotti e il programma degli impegni per l'anno successivo.

#### **STANDARD DI QUALITA'**

Il controllo di Qualità del servizio viene eseguito attraverso i controlli (audit) interni realizzati almeno una volta l'anno e quelli effettuati dall'ente certificatore

La Cooperativa s'impegna a monitorare il raggiungimento degli obiettivi per la qualità espressi nella Procedura del Servizio.

A tale proposito il servizio si avvale dei questionari di gradimento degli utenti del servizio e di questionari di soddisfazione del committente (enti) per un efficace controllo e miglioramento.

Vengono inoltre analizzate le segnalazioni sulla conformità del servizio e gli eventuali reclami e o suggerimenti. I fornitori del servizio vengono selezionati secondo le norme ISO 9001. L'albo dei fornitori viene aggiornato periodicamente e i singoli fornitori

valutati nel rispetto delle norme vigenti.

Il personale operante presso il Servizio è opportunamente selezionato e valutato nel periodo antecedente e successivo l'instaurazione del rapporto di lavoro.

L'aggiornamento professionale del personale in forza presso il Servizio viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni certificati da Enti di Formazione Professionale riconosciuti dalla Regione Liguria.

#### *PRIVACY*

Il Servizio risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali.

#### *POLITICA INTEGRATA "QUALITÀ E SICUREZZA"*

La Cooperativa Sociale Il Faggio ha definito un Sistema di gestione integrato per la Qualità e la Sicurezza conforme alle normative UNI EN ISO 9001 – ediz. 2015 e UNI 45001 : 2018.

La Cooperativa, attraverso il Consiglio di Amministrazione, sostiene e controlla l'insieme delle attività che agiscono su ogni processo, allo scopo di garantirne l'efficacia e l'integrazione con il sistema stesso: stabilisce annualmente sulla base dei dati rilevati, piani strategici, considerando risorse e vincoli per il miglioramento continuo della qualità del servizio relativo:

- alla fornitura di servizi socio sanitari assistenziali
- alla fornitura di servizi di Assistenza Specialistica Scolastica
- all'assistenza ed ospitalità ai richiedenti asilo politico sulla base di convenzioni stipulate con gli enti preposti e nel rispetto delle normative internazionali

Il know how aziendale si deve integrare nel sistema di Gestione Integrato per la Qualità e Sicurezza implementato ed in questo deve trovare un forte, continuo e coerente stimolo per la motivazione al miglioramento, al rinnovamento culturale e tecnico, ad una maturazione del concetto di impresa come soggetto non solo economico ma anche sociale, e ciò attraverso la massima cura degli aspetti di assicurazione delle conformità contrattuali, legislative e regolamentari vigenti di tutte le attività tecniche e relazionali riguardanti il progetto, la gestione e l'erogazione del servizio.

La Cooperativa ha instaurato un Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS) allo scopo di assicurare che le attività siano svolte in condizioni di sicurezza, e un sistema Qualità che coinvolge tutto il personale dell'organizzazione e tutte le funzioni aziendali.

I riferimenti e i dettagli sono descritti nel documento DOQ 5.2 PIQS – Dichiarazione di politica integrata Qualità e Sicurezza, consultabile presso la Direzione della Struttura o sul sito internet della Cooperativa.

#### *MODIFICA ATTIVITÀ IN CASO DI EMERGENZA SANITARIA*

Il funzionamento del servizio segue in caso di emergenze sanitarie linee di indirizzo e modalità operative in parte diverse da quelle descritte nella carta servizi, basate sui regolamenti dei singoli Istituti Scolastici e su procedure interne della Cooperativa.

Si invita a prendere contatti con il Servizio per acquisire le relative indicazioni. Inoltre il Manuale interno Covid della Cooperativa è accessibile a tutti nel sito del Faggio <https://www.ilfaggiocoop.it/>

#### *MODIFICA ATTIVITÀ A SEGUITO DI ALLERTA METEO IDROLOGICA*

In caso di diramazione da parte della Prefettura e/o Protezione Civile di Allerta idrogeologica Arancione e Rossa, il personale del Servizio segue le procedure previste all'interno dei singoli Istituti Scolastici.



**ALLEGATO 1-** Scheda Segnalazione Reclamo

COOPERATIVA SOCIALE <b>IL FAGGIO</b>	<b>SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO CLIENTE</b>	<b>MOD 8.2 SRC</b> Revisione 1 Data 21/08/2017
---	--	--

Struttura/Servizio:

Data del rilievo:

Ora del rilievo: .....

**Dati della persona che effettua la Segnalazione/Reclamo:**

Nome e Cognome

Qualifica

Indirizzo e N° Telefono .....

**Descrizione della Segnalazione/Reclamo :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Suggerimenti proposti dal Cliente:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....





Allegato n°2



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

MOD 9.1 QGD-AS  
Revisione 0  
Data 15/09/17

<b>Data di compilazione:</b>	<b>Servizio:</b> SERVIZIO ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA
<b>Scuola:</b>	

Gentile Signora / Signore,

Le proponiamo un questionario per la valutazione del servizio. Può compilarlo da solo o con l'aiuto dei suoi famigliari.

Le chiediamo di compilarlo con schiettezza per darci la possibilità di migliorare la qualità del servizio e delle prestazioni offerte. Il questionario è anonimo. Lo può spedire via fax al numero 019 8428189 o in busta chiusa a: Ufficio Qualità "Il Faggio" Via Cesare Battisti 2/3 (17100) Savona.

È sufficiente che Lei apponga una crocetta sulla risposta che intende dare. (ove 1 è la valutazione più bassa e 5 quella più alta).

1) Come valuta le capacità tecniche del/degli operatori a lei assegnati?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2) Come giudica le capacità di relazione personale dell'operatore a lei assegnato (dialogo, ascolto, rispetto)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3) Ritiene le modalità di intervento (numero di ore, orari ecc.) adeguate alle sue necessità?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

