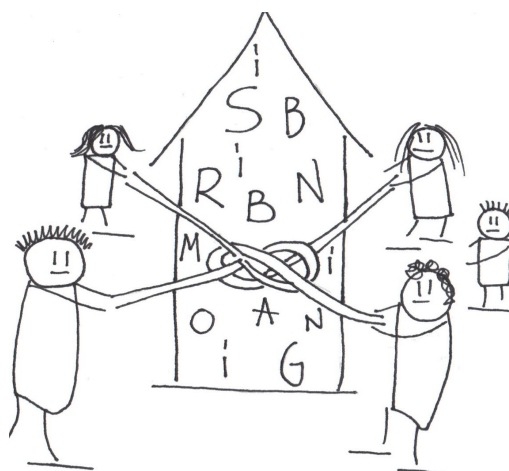




CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE "SIGNORI BAMBINI"

CARTA DEI SERVIZI



CENTRO DIURNO MINORI E FAMIGLIE "SIGNORI BAMBINI", LIMBIATE (MB)

CPE Prot. UU Desio n.2190 del 27.04.21



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

INDICE:

INTRODUZIONE:

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

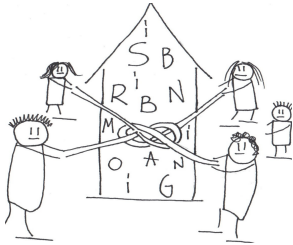
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

CAPITOLO 1: IDENTITÀ, CULTURA, MODELLO E STORIA

- 1.1 BREVE STORIA DELLA COOPERATIVA
- 1.2 STORIA DEL CENTRO DIURNO MINORI E FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”
- 1.3 ANALISI DEI BISOGNI
- 1.4 APPROCCIO MULTIFAMILIARE

CAPITOLO 2: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO: MODELLO ORGANIZZATIVO E ARTICOLAZIONE

- 2.1 OBIETTIVI E FINALITÀ GENERALI
- 2.2 DESTINATARI DELL'INTERVENTO
- 2.3 METODOLOGIA E STRUMENTI
- 2.4 SERVIZI OFFERTI
- 2.5 STRUTTURA
- 2.6 APERTURA E ORARI
- 2.7 MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE
- 2.8 MODALITÀ DI RACCORDO COL SERVIZIO INVIANTE E CON I SERVIZI DEL TERRITORIO
- 2.9 RAPPORTO CON LE FAMIGLIE
- 2.10 RISORSE PROFESSIONALI
- 2.11 SUPERVISIONE E FORMAZIONE
- 2.12 TIROCINANTI E VOLONTARI
- 2.13 SERVIZI AUSILIARI
- 2.14 SICUREZZA LOCALI E LAVORATORI
- 2.15 PRIVACY
- 2.16 TARIFFE
- 2.17 CONTATTI



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

CAPITOLO 3: PROCESSI DI VALUTAZIONE E GARANZIA DI QUALITÀ DELL'ENTE

- 3.1 COME INTENDERE LA QUALITÀ
- 3.2 VERIFICHE DEL LAVORO SVOLTO CON I MINORI E LA FAMIGLIA
- 3.3 SEMINARI SUL TERRITORIO
- 3.4 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIE E MINORI E PROFESSIONISTI
- 3.5 MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMI
- 3.6 COSA SUCCEDDE IN SEGUITO ALLA SEGNALAZIONE O AL RECLAMO
- 3.7 VALIDITÀ E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

INTRODUZIONE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. La carta dei Servizi rappresenta per il Centro Diurno Minori e Famiglie “Signori Bambini” l’impegno concreto a definire e tutelare diritti, regole e standard di qualità di coloro che di tali servizi beneficiano.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Questa Carta recepisce i principi fondamentali richiamati dai provvedimenti normativi riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, umanizzazione ed integrazione. Tali principi fanno capo all'idea di restituire centralità al cittadino-utente dei servizi sociali, di guardare ai suoi bisogni e al suo benessere come dimensioni cruciali per poter esprimere un giudizio sulla bontà del servizio prestato.

Il Centro Diurno minori e famiglie “Signori Bambini” è quindi orientato alla soddisfazione delle esigenze degli utenti e nella fattispecie dei minori che sperimentano più direttamente situazioni di difficoltà e svantaggio sociale e delle loro famiglie.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che il servizio adotti strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia.
- Disponibilità e reperibilità costante.
- Gestire i reclami.

CAPITOLO 1: IDENTITA', CULTURA, MODELLO E STORIA

1.1 BREVE STORIA DELLA COOPERATIVA

Da Settembre 2001 la cooperativa Comondo ha incominciato la sua attività sociale, gestendo due ludoteche comunali (Limbiate e Senago) e si è via via sviluppata, pur restando sempre una realtà di media grandezza, sempre mantenendo una forte attenzione alla formazione degli operatori che inseriva nei servizi, assicurando idonee supervisioni alle équipes di lavoro e promuovendo l'organizzazione di corsi di formazione e aggiornamento per i propri operatori. La cooperativa ha inoltre attivato spazi di confronto e verifica dei servizi e dei progetti gestiti, affinché si creasse una rete operativa interna finalizzata ad ottimizzare gli interventi, al controllo e monitoraggio dei progetti ed alla condivisione delle riflessioni. Comondo è aperta a tutti, senza distinzioni di provenienza geografica, genere, religione, cultura. Nella sua azione,



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

Comondo entra in rapporto con il territorio in cui opera; tale rapporto è bidirezionale, nel senso che la Cooperativa da un lato ne recepisce i bisogni, ancorché inespressi, le domande e le aspettative, da un altro si fa promotrice attiva e laboratorio di idee e progetti volti a favorire una civitas a misura d'uomo. Il rapporto con il territorio è favorito dalla promozione di reti formali ed informali e dalla partecipazione attenta e attiva alle reti esistenti. Nello specifico e per rispondere alle finalità di Comondo, la Cooperativa ritiene imprescindibile avvalersi di personale competente, formato o in via di formazione. Comondo ritiene importante la collaborazione di volontari, espressione diretta della realtà sociale, pur nel riconoscimento della distinzione di ruoli tra operatori e volontari, differenza che costituisce garanzia delle professionalità esistenti e tutela sia dell'utenza sia del volontario.

1.2 STORIA DEL CENTRO DIURNO MINORI E FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

Il Centro Diurno Minori è un servizio educativo rivolto ai minori in situazioni di disagio che manifestano particolari bisogni di sostegno, di accoglienza e di relazione.

Esso si inserisce e si integra nella rete già esistente di servizi rivolti ai minori dell'ambito distrettuale di Desio (Bovisio Masciago, Ceriano Laghetto, Cesano Maderno, Desio, Limbiate, Muggiò, Nova Milanese e Varedo), collocandosi principalmente nell'area del “sostegno” ai minori e alle loro famiglie.

Al momento dell'apertura, a settembre 2011, risultava importante sottolineare la mancanza di servizi di accoglienza leggera all'interno del Distretto e la volontà di stimolarne la sperimentazione, espresse dallo stesso Ufficio di Piano nell'ambito del Tavolo Minori.

1.3 ANALISI DEI BISOGNI

Il distretto di Desio è stato interessato da Gennaio 2010 dall'ingresso di due nuovi Comuni (Ceriano Laghetto e Limbiate). Da allora è in atto quindi un processo di integrazione tra i vari ambiti territoriali e una ridefinizione delle tipologie di servizi da garantire a tutti i cittadini della zona.

In questo processo il Comune di Limbiate ha contribuito attivamente offrendo, con il suo ingresso, nuovi stimoli e concreti impulsi per la gestione dei Servizi alla Persona.

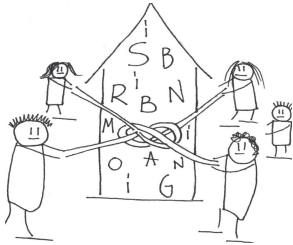
In questo contesto si inserisce il Centro diurno “Signori Bambini”, che ha svolto nel corso degli anni una sperimentazione all'interno delle stesse politiche sociali del Distretto, per opera di Comondo, in collaborazione stretta con il Comune di Limbiate. Il Comune di Limbiate ha garantito negli anni una convenzione per l'invio dei minori in carico, proponendo un nuovo modo di supporto alle famiglie e ai minori del territorio.

Nel solo Comune di Limbiate, i Servizi di Tutela indicano annualmente l'opportunità di far accedere ad un servizio come il centro diurno ad almeno 5 famiglie. Se a quelli del Comune di Limbiate si sommano i casi attualmente seguiti nell'ambito del distretto e dei territori limitrofi, risulta di facile comprensione come questo tipo di servizio possa essere una risposta coerente ai bisogni delle famiglie, del territorio e dei Servizi di Tutela.

5

**Centro Diurno Minori e Famiglie
“Signori Bambini”,**
via Bramante 10, 20812 Limbiate; 02/43125900
e-mail cdm.signoribambini@gmail.com

Comondo Coop. Soc. ONLUS,
via Mazzini 7, 20030 Senago (MI),
P.IVA/COD. FISC. 03222030961
info@comondo.it, www.comondo.it



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

Il Centro Diurno, infatti, accoglie i minori per i quali non è ipotizzabile, né opportuno un inserimento in Comunità Alloggio, non esistono i presupposti o le risorse per attivare un affido diurno, non è più ritenuto sufficiente od opportuno l'intervento educativo a domicilio perché non incisivo nel prevenire l'allontanamento del minore dal nucleo familiare. Si prefigura prevalentemente quale momento di prevenzione secondaria, in quanto il disagio, quasi sempre derivante da problematiche familiari all'interno del nucleo di origine, o tra il nucleo e l'ambiente circostante, si è già manifestato.

Il Centro Diurno si propone come strumento efficace di sostegno ai minori e alle famiglie, nelle situazioni in cui queste ultime siano esistenti e potenzialmente adeguate ad occuparsi del minore, ma vadano sostenute nella riappropriazione del proprio ruolo educativo e di tutela. Le iniziative rivolte al sostegno della famiglia sono spesso insufficienti, frammentate e agiscono in direzione riparativa, senza riuscire ad essere incisive nel prevenire l'allontanamento del minore dal nucleo familiare. Il Centro Diurno, anche attraverso l'utilizzo dell'approccio multifamiliare, vuole essere una risposta ai bisogni dei bambini e delle famiglie in difficoltà che garantisca in modo significativo un lavoro integrato volto a favorire il cambiamento della famiglia, nella ferma convinzione che eliminare o ridurre le cause del disagio minorile significhi intervenire sulla famiglia, sulle relazioni e sull'ambiente di vita dei minori.

1.4 APPROCCIO MULTIFAMILIARE

Attività specifiche vengono proposte anche ai genitori: il servizio si struttura come servizio integrativo a quelle famiglie che, pur manifestando difficoltà nel favorire un adeguato sviluppo psico-affettivo dei loro figli, è possibile coinvolgere nel processo di crescita e cambiamento dei bambini, potenziando le risorse di ciascun membro del sistema familiare.

In particolare, il carattere sperimentale del progetto è quello dell'applicazione dell'Approccio Multifamiliare in ambito non terapeutico ma educativo e psicopedagogico. In questo senso rappresenta una "terra di mezzo" tra il classico Centro diurno, in cui il focus è sostanzialmente sui minori, e i Centri di Trattamento Multifamiliare, in cui il lavoro clinico con le famiglie ha obiettivi di valutazione e terapeutici (come nell'esperienza conclusasi nel 2006 a Milano, C.T.M.).



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE

“SIGNORI BAMBINI”

CAPITOLO 2: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO: MODELLO ORGANIZZATIVO E ARTICOLAZIONE

2.1 OBIETTIVI E FINALITA' GENERALI

- Costruzione di una relazione educativa quotidiana e significativa con i minori e predisposizione di un luogo protetto, accogliente e stimolante dove promuovere il processo di crescita;
- Creare un clima relazionale tale da incentivare sicurezza di sé e autostima;
- Garantire spazi di cura relativi alla salute, all'igiene e all'alimentazione. Il minore può usufruire di alcuni servizi quali il pasto, la merenda, l'igiene e la pulizia personale.
- Supportare nelle attività scolastiche attraverso lo svolgimento dei compiti e rielaborazione dei vissuti scolastici personali;
- Inserire il minore in attività ludiche ed espressive favorendo spazi di socializzazione e la costruzione di relazioni significative;
- Il riconoscimento e l'espressione delle proprie emozioni;
- L'acquisizione di un metodo di studio che valorizzi le capacità del singolo ragazzo o bambino;
- Attivazione di nuovi e molteplici cambiamenti attraverso il coinvolgimento significativo delle famiglie;
- Lavoro con l'intera famiglia e non solo con il minore, che permetta ai minori nuove integrazioni e attribuzioni di significato rispetto al disagio sperimentato;
- Potenziamento delle capacità di auto-organizzazione e di costruzione di relazioni sociali della famiglia, attraverso la promozione del massimo sviluppo delle risorse;
- Intervento sull'organizzazione relazionale e comunicativa del sistema familiare e promozione della dimensione del dialogo e del gioco tra genitori e figli;
- Sviluppo dell'auto-aiuto: imparare/insegnare reciprocamente;
- Declinazione del lavoro educativo individuando obiettivi condivisi, concreti e verificabili con i genitori e la rete dei servizi;
- Stretta collaborazione con la rete degli operatori dei servizi.

2.2 DESTINATARI DELL'INTERVENTO

- Minori che manifestano particolari bisogni di accoglienza, sostegno e relazione.
- Minori inseriti in comunità residenziali o in affido familiare a tempo pieno, per i quali esistono le condizioni per un rientro graduale nell'ambiente familiare e nel territorio di appartenenza.
- Famiglie che hanno problemi diversi ma generalmente riconducibili a difficoltà di rapporto tra genitori e figli, cambiamenti nella situazione familiare, disagio economico e

7



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

problemi abitativi, conflitti fra i genitori, trauma dovuti a perdite o ad abbandoni, problemi psichiatrici, abuso di sostanze, violenze, maltrattamenti o abusi.

2.3 METODOLOGIA E STRUMENTI

APPROCCIO MULTIFAMILIARE

La particolarità di questo progetto consiste proprio in un lavoro innovativo e approfondito con i gruppi familiari dei minori che frequentano il centro e avrà come finalità fondamentale quella di conoscere, stimolare e proporre un lavoro ad hoc per ogni famiglia, che verrà coinvolta nelle attività del servizio. In questo modo, il nucleo familiare d'origine del minore, utente diretto del centro, avrà la possibilità di lavorare e sperimentare un cambiamento insieme al figlio. I tempi di realizzazione di questo intervento varieranno in base alle famiglie e alla loro disponibilità ad essere coinvolte nel lavoro proposto.

Il carattere sperimentale del progetto riguarda, come già accennato in precedenza, l'utilizzo, nel lavoro con le famiglie, dell'approccio Multifamiliare. Tale approccio è basato sul lavoro clinico con famiglie multi-problematiche, ideato a metà degli anni '70 nel Marlborough Family Service di Londra dal Dr. Alan Cooklin, e successivamente dal Dr. Eia Asen.

Il Centro Diurno prevede una significativa implicazione dell'intero nucleo familiare. Questa impostazione si basa su alcuni principi innovativi rispetto alle prassi consolidate nell'ambito dei servizi sociali, che caratterizzano l'approccio multifamiliare e indirizzano tutta la pratica educativa del Centro.

In quest'ottica il benessere o il disagio del bambino non possono essere considerati isolati dall'intreccio delle relazioni nelle quali si inscrivono, in primo luogo le relazioni significative che si sviluppano all'interno della famiglia. I genitori non possono essere quindi esclusi dal processo di crescita e cambiamento che si intende favorire nel minore e la famiglia di origine rappresenta una risorsa all'interno del progetto di tutela e sostegno dei minori e non un ostacolo o qualcosa di estraneo da cui difendersi. Le attività con adulti e bambini permettono di osservare e intervenire sull'organizzazione relazionale e comunicativa in cui entrambi sono inseriti, mentre momenti dedicati ai soli adulti promuovono l'apertura di spazi di riflessione su di sé e sulla genitorialità che hanno delle ricadute positive proprio nella relazione con il bambino. La tutela dei bambini si articola anche attraverso l'interazione degli operatori con i genitori, tramite la ricerca di soluzioni nuove ai problemi da affrontare quotidianamente, così da preservare il nucleo familiare dallo smembramento. L'obiettivo è di mantenere viva la famiglia attivando nuove sinergie tra i diversi componenti del nucleo in un ambiente accogliente e stimolante.

PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Quattro concetti chiave relativi alla redazione del PEI:

- Complessità;
- Integrazione;
- Linguaggio per comunicare;

8

**Centro Diurno Minorile e Famiglie
“Signori Bambini”,**
via Bramante 10, 20812 Limbiate; 02/43125900
e-mail cdm.signoribambini@gmail.com

Comondo Coop. Soc. ONLUS,
via Mazzini 7, 20030 Senago (MI),
P.IVA/COD. FISC. 03222030961
info@comondo.it, www.comondo.it



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

- Verificabilità.

In generale, lo strumento PEI, così come è strutturato, viene “messo in crisi”, modificato periodicamente, per rispondere alle esigenze dell'equipe e alle esigenze di cura del processo. Dato che la struttura iniziale è stata pensata e condivisa in equipe, sentirsi “proprietari” dello strumento permette di contenere il vissuto di fare qualcosa per “dovere” e di aggiustare di volta in volta il processo, affinché ogni operatore percepisca la redazione di questo documento come un reale supporto alla propria attività educativa.

Il Centro coinvolge la famiglia e anche i professionisti che già conoscono le persone con cui la Tutela Minori chiede di iniziare un percorso nell'impostazione del progetto educativo individualizzato, che viene composto in vari step e ridefinito periodicamente.

In realtà i desideri e gli obiettivi espressi sono molteplici, centrati, significativi. Ciò che facciamo è scriverli davanti a tutti su un cartellone, con l'attenzione ad utilizzare le parole stesse dei genitori.

Da qui parte una riflessione attraverso i contributi dei colleghi che già conoscono le persone che vediamo per la prima volta, e allora si integra, si discute, si pensa insieme.

Gli obiettivi riportati sul cartellone, vengono ricopiati su un foglio e firmati da tutte le persone coinvolte. Questa è la prima tappa del viaggio del nostro PEI.

Ovviamente, come spesso accade nel lavoro educativo, un momento come questo, che si svolge all'avvio del percorso e poi ogni 5 mesi, seguendo la durata dei moduli di lavoro multifamiliare (due moduli: ottobre-febbraio e aprile-luglio), va preparato prima.

Per questo l'equipe incontra e concorda con i Servizi che inviano le famiglie al centro tutti questi aspetti. Si prova a riflettere insieme sul tipo di domande che verranno poste loro e su quale contributo potrebbero dare anche nell'individuare gli obiettivi di lavoro.

Il nostro obiettivo principale è rendere la comunicazione chiara e trasparente, evitare gli obiettivi “non espressi” ma spesso presenti. Il nostro pensiero è che sia meglio che ognuno esprima apertamente i propri obiettivi, preoccupazioni, bisogni, per cercare di rendere il lavoro verificabile e concreto e soprattutto trasparente.

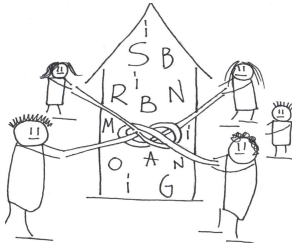
In seguito a questi incontri, quindi due volte all'anno, prima dell'inizio del nuovo modulo di lavoro multi-familiare, l'equipe educativa (educatore di riferimento) redige un documento “PEI” che sintetizza e orienta il lavoro educativo con famiglia e minore, partendo dagli obiettivi condivisi con la rete allargata e la famiglia.

Il modello del PEI è stato costruito dall'equipe tempo fa. Oltre ad una parte iniziale con i dati e le informazioni generali, c'è una sezione “osservazioni”, suddivisa in aree: autonomia di base e cura della persona, aspetti emotivi, relazione con il gruppo dei pari, relazione con gli operatori, relazione minore e famiglia, famiglia. Ogni area ha degli indicatori con un punteggio (da 1 a 5), per aiutare gli operatori ad individuare più facilmente gli aspetti da rinforzare e le risorse.

La sezione successiva è quella relativa a obiettivi e strumenti. Inizia con gli obiettivi condivisi all'incontro con famiglia e rete allargata ed è strutturata con le stesse aree individuate per l'osservazione.

Per ogni area l'operatore, guardando le osservazioni appena compilate e integrando con gli obiettivi condivisi all'incontro, identifica un obiettivo e i relativi strumenti.

9



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

E' importante “scegliere” gli obiettivi di lavoro, almeno uno per ogni area (meglio pochi ma “centrati”), ponendo attenzione al fatto che siano concreti e verificabili (ad es. non “sostenere il percorso scolastico di X” ma “mandare il minore ogni giorno a scuola con lo zaino”).

Il documento termina con la data prevista per la verifica e le firme di educatore di riferimento e coordinatore pedagogico.

L'equipe ha deciso, partendo dalle osservazioni e dal documento vero e proprio, di dedicare un tempo privilegiato per approfondire “ogni caso”, confrontarsi e condividere le osservazioni, modificare o integrare gli obiettivi all'interno della riunione di equipe educativa. La discussione di ogni caso avviene in modo programmato, non sull'onda dell'urgenza. L'equipe si è ritagliata un incontro ogni mese in cui co-riflette e progetta il lavoro educativo partendo proprio dai PEI e dalla documentazione in cartella (relazioni di altri servizi, diario del gruppo multifamiliare o diario di bordo del servizio).

L'ultima tappa della costruzione del PEI è la condivisione con i minori degli obiettivi del lavoro, delle nostre osservazioni, dei pensieri fatti dagli operatori e dalla famiglia. Un'occasione (o più occasioni) in cui spiegare ai minori cosa vediamo e cosa stiamo facendo e per chiedere cosa ne pensano loro, se condividono o meno le nostre osservazioni, le nostre intenzioni, se hanno proposte alternative/aggiuntive.

2.4 SERVIZI OFFERTI

Il Centro Diurno Minori garantisce i seguenti servizi:

- Apertura quotidiana rivolta ai minori, dal lunedì al venerdì dalle 13.30 alle 19.00.
- Rapporto educativo 1:7.
- Pranzo e merenda quotidiana.
- Attività ludico-espressive e supporto didattico.
- Servizio trasporto, da concordare con il Servizio inviante
- Un pomeriggio ogni 15 giorni dedicato ad attività che coinvolgeranno gli adulti in prima persona, siano esse pensate esclusivamente per i genitori o rivolte all'intero nucleo familiare.
- Percorsi di sostegno pedagogico e/o psicologico mirati.
- Percorsi terapeutici.
- Partecipazione ad incontri con il servizio inviante o specialisti che hanno in carico il minore o la famiglia.
- Partecipazione a gite e a una breve esperienza di vacanza annuale per le quali viene richiesta alle famiglie una simbolica compartecipazione economica legata ai costi di vitto, alloggio e trasporto.
- Supporto al Servizio inviante nella valutazione delle competenze genitoriali e della recuperabilità, quando richiesta dal Tribunale di competenza.
- Possibilità di ampliare nell'ambito dei gruppi gli spazi di incontro tra genitori e figli presi in carico dal servizio di Spazio Neutro.



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

Organizzazione giornata tipo con i minori

13.30-14.00 accesso al centro
 14.00-14.30 pranzo;
 14.30-15.00 attività libera;
 15.00-16.30 attività didattica/attività strutturata (laboratori espressivi-di costruzione teatro, laboratori cucina, attività di movimento, giochi gruppo);
 16.30-17.15 arrivo bambini scuola primaria e merenda tutti insieme;
 17.15-18.00 gioco libero e uscita scuole secondarie primo grado
 18.00-19.00 attività didattica/attività strutturata (laboratori espressivi-di costruzione teatro, laboratori cucina, attività di movimento, giochi gruppo).

Organizzazione attività con le famiglie

Articolazione del modulo di lavoro gruppo multifamiliare con cadenza quindicinale:

CADENZA QUINDICINALE (GIOVEDÌ)	FORMATO	ORARIO
1° INCONTRO	GRUPPO GENITORI	15.00 – 18.00
2° INCONTRO	ATTIVITA’ MULTIFAMILIARE (GENITORI + BAMBINI)	14.00 – 18.00
3° INCONTRO	ATTIVITA’ MULTIFAMILIARE CON PRANZO (GENITORI + BAMBINI)	13.00 – 18.00
4° INCONTRO	GRUPPO GENITORI	15.00 – 18.00
5° INCONTRO	ATTIVITA’ MULTIFAMILIARE (GENITORI + BAMBINI)	14.00 – 18.00
6° INCONTRO	ATTIVITA’ MULTIFAMILIARE CON PRANZO (GENITORI + BAMBINI)	13.00 – 18.00
7° INCONTRO	GRUPPO GENITORI	15.00 – 18.00



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

Articolazione giornata multifamiliare (13.00 – 18.00):

13.00 – 14.30 Pranzo

14.30 – 15.00 Gruppo multifamiliare

15.00 – 16.30 Attività multifamiliare

16.30 – 17.00 Pausa merenda

17.00 – 18.00 Gruppo multifamiliare

- Giornate per genitori e figli: La giornata sarà strutturata in modo da poter offrire momenti di attività strutturate, di gioco libero ed un momento dedicato al pranzo. Genitori e figli potranno sperimentare, con l'aiuto degli educatori, modalità diverse di trascorrere il tempo insieme; inoltre la presenza contemporaneamente di più famiglie favorirà la creazione di reti di supporto e solidarietà tra le stesse, creando nuove possibilità di cambiamento attraverso la condivisione e la restituzione di feed-back reciproci. I genitori saranno coinvolti attivamente nella cura dei figli e durante queste giornate ne avranno la piena responsabilità: gli operatori offriranno supporto, ma non la presa in carico del minore. Il pranzo sarà preparato e consumato dalle famiglie insieme, nell'ambito di un contesto sociale dove ciascuno sarà chiamato ad occuparsi dei propri figli. I diversi momenti della giornata e le attività permetteranno ai genitori di affrontare, in un contesto protetto, situazioni di vita reale e temi quotidiani, trovando soluzioni alle difficoltà educative concrete.
- Giornate per soli adulti: Queste giornate saranno dedicate all'approfondimento di tematiche specifiche legate alla genitorialità e al rapporto con i figli. Durante questi incontri il gruppo di genitori avrà la possibilità di condividere similarità e differenze, attivando le risorse di ciascuno attraverso il confronto ed il sostegno reciproco. Gli incontri saranno strutturati utilizzando modalità di partecipazione attiva, che stimolerà i genitori a mettersi in gioco e sperimentarsi in prima persona. Sarà inoltre possibile lavorare anche in piccolo gruppo, su tematiche specifiche anche legate alla fase evolutiva del bambino-pre-adolescente e/o alle diverse necessità ed interessi dei genitori, in modo da permettere un confronto più disteso e arricchente.

2.5 STRUTTURA

Gli spazi del servizio sono composti da:

-un locale ad uso cucina (per pranzo, merenda, attività);

-un locale per il tempo libero, arredato con divano, scaffali con giochi vari, pc (per attività di gioco libero, gioco strutturato);

-un locale con tavoli, sedie e scaffali per libri (per compiti e laboratori);

-un locale adibito ad ufficio operatori;

-servizi igienici a norma per disabili in carrozzina;

12

**Centro Diurno Minori e Famiglie
“Signori Bambini”,**

via Bramante 10, 20812 Limbiate; 02/43125900

e-mail cdm.signoribambini@gmail.com

Comondo Coop. Soc. ONLUS,

via Mazzini 7, 20030 Senago (MI),

P.IVA/COD. FISC. 03222030961

info@comondo.it, www.comondo.it



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

-piccolo spazio esterno, utilizzabile per attività ludico-sportive.

2.6 APERTURA E ORARI

Il centro diurno accoglie fino ad un massimo di 15 famiglie con figli dai 6 ai 14 anni (dalla 1^a scuola primaria alla 3^a scuola secondaria primo grado compresa). Il centro apre anche a minori maggiori di 14 anni che necessitano di un percorso educativo/didattico di supporto per conseguire il diploma di scuola secondaria di terzo grado (Drop-out, educazione parentale).

Il servizio durante l'anno sarà aperto dal 1 settembre al 31 luglio e accessibile:

- durante il periodo di apertura delle scuole dal lunedì al venerdì dalle 13.30 alle 19.00. In particolare sarà prevista una fascia oraria dedicata ai minori d'età 11-14 (scuole secondarie di primo grado) dalle 13.30 alle 18.00 e un'altra per i minori delle scuole primarie dalle 16.30 alle 19.00.
- nel periodo di chiusura invernale, il servizio aprirà per tutti i minori dalle 10.00 alle 16.00 e si organizza una gita della giornata intera
- nel periodo di chiusura estiva delle scuole, il servizio aprirà dalle 13.00 alle 18.00 per tutti i minori, organizzando una gita dell'intera giornata a settimana per fascia d'età e una piccola vacanza.

I minori potranno partecipare alle attività full-time (dal lunedì al venerdì) o part-time (secondo progetto condiviso con l'ente inviante).

Un pomeriggio alla settimana sarà dedicato ad attività che coinvolgeranno gli adulti in prima persona, siano esse pensate esclusivamente per i genitori o rivolte all'intero nucleo familiare.

2.7 MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE, LISTA DI ATTESA

Per l'accesso e la frequenza:

1. Il Servizio Minori invia la scheda di segnalazione al Centro Diurno, spiegando perché pensa che potrebbe essere utile per la famiglia frequentare il servizio.
2. Primo incontro tra gli operatori del Centro Diurno e il Servizio Minori per presentare la situazione e le modalità di lavoro del Centro Diurno.
3. Primo incontro tra la famiglia, gli operatori del Centro Diurno e gli operatori del Servizio Minori (network meeting iniziale) per:
 - ricostruire la storia del rapporto famiglia/servizi;
 - capire quali persone della famiglia sono coinvolte nel progetto;
 - definire gli obiettivi da raggiungere al Centro Diurno;
 - condividere il programma di partecipazione dei genitori al Centro Diurno;

13

**Centro Diurno Minori e Famiglie
“Signori Bambini”,**
via Bramante 10, 20812 Limbiate; 02/43125900
e-mail cdm.signoribambini@gmail.com

Comondo Coop. Soc. ONLUS,
via Mazzini 7, 20030 Senago (MI),
P.IVA/COD. FISC. 03222030961
info@comondo.it, www.comondo.it



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

- definire il calendario dei successivi incontri di verifica;
 - firmare il contratto.
4. Incontri di verifica tra la famiglia, gli operatori del Centro Diurno e gli operatori del Servizio Minori (network meeting di verifica al termine di ogni modulo di lavoro multifamiliare_ settembre/marzo).
 5. Incontro di verifica finale tra la famiglia, gli operatori del Centro Diurno e gli operatori del Servizio Minori (network meeting finale).
 6. Gli operatori del Centro Diurno scrivono una relazione al servizio inviante sull'andamento del percorso periodicamente, su richiesta del Servizio inviante, del Tribunale di competenza.

La dimissione dal servizio avviene alla conclusione del progetto individualizzato elaborato dall'équipe e dai servizi sociali. La dimissione può avvenire:

- per raggiungimento degli obiettivi concordati;
- qualora l'équipe del Centro Diurno valuti che il servizio è inadeguato alle esigenze e alle condizioni dell'utente stesso e che sia quindi opportuno attivare un diverso percorso di aiuto;
- in caso di assenza dell'utente protrattasi continuamente per oltre 30 giorni e non dovuta a motivi di salute o familiari conosciuti dall'équipe previa attenta valutazione condivisa con i servizi invianti;
- nel caso il cambiamento della zona di residenza della famiglia renda impossibile la frequenza del Centro Diurno.

Tutte le comunicazioni relative alle dimissioni dal Centro Diurno sono trasmesse e concordate con il Servizio Sociale di competenza e con la famiglia.

Gestione lista d'attesa:

I criteri di gestione della lista di attesa sono essenzialmente relativi a:

- pertinenza del progetto di lavoro del servizio inviante alle modalità di funzionamento del centro;
- opportunità dell'inserimento del minore e della famiglia all'interno del gruppo già presente al centro;
- distanza del territorio di provenienza, di vita e di residenza della famiglia dal centro (priorità a chi è più vicino);
- data prevista di inserimento;
- frequenza prevista di partecipazione (priorità agli inserimenti full-time)
- data di segnalazione.

2.8 MODALITA' DI RACCORDO COL SERVIZIO INVIANTE E CON I SERVIZI DEL TERRITORIO



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

Per mantenere un contatto costante con i Servizi Sociali che inviano il minore e la famiglia, verrà cercato un confronto e un aggiornamento costante sui singoli casi.

Il centro diurno collabora attivamente con i servizi del territorio, promuovendo e partecipando ad incontri relativi ai minori o alle famiglie seguite e affiancando le stesse famiglie nelle relazioni con i servizi.

In particolare il centro diurno sostiene il personale scolastico nella gestione e impostazione del lavoro con i minori inseriti attivando percorsi di sostegno pedagogico con frequenza variabile a seconda delle necessità e promuovendo l'integrazione del lavoro svolto in tutti i contesti frequentati dai minori e dalle famiglie inseriti.

2.9 RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Il servizio si rivolge a famiglie segnalate dai Servizi Sociali e Tutela del Comune di Limbiate e dei comuni limitrofi.

Le famiglie verranno coinvolte negli incontri di rete con gli operatori (scuola, servizi specialistici, servizi invianti), in colloqui periodici e nell'attività multifamiliare con frequenza mensile o bimensile, secondo un calendario condiviso in anticipo in modo che per i genitori sia possibile organizzarsi con gli altri impegni.

Le famiglie vengono comunque coinvolte costantemente nel corso del lavoro, in modo da poter costruire una collaborazione reale, efficace e trasparente.

In questa prospettiva di attivazione del genitore, all'interno di un processo che ne favorisca l'assunzione di responsabilità, l'adulto assume un ruolo centrale in tutto il lavoro di rete. I genitori saranno coinvolti in tutte le fasi dell'elaborazione del progetto educativo e nella sua valutazione e saranno presenti agli incontri con gli altri professionisti, ascoltandone le posizioni e le preoccupazioni, partecipando alla definizione dell'ambito, degli obiettivi e degli strumenti di lavoro di ciascuno.

Ogni qualvolta il centro diurno è chiamato a scrivere una relazione per il Servizio inviante e/o il Tribunale di competenza, il documento viene prima interamente condiviso con i genitori, che hanno la possibilità di integrare in uno specifico paragrafo le loro riflessioni e sottolineature.

2.10 RISORSE PROFESSIONALI

Il centro diurno è gestito da un'equipe psico-educativa, formata da due educatori professionali, da una coordinatrice pedagogica, da una psicologa-psicoterapeuta.

Il rapporto numerico operatori-bambini è di 1:5.

Ogni famiglia ha un educatore di riferimento che si occupa della redazione della documentazione relativa, di conoscere a fondo la situazione della famiglia e del minore e farsi promotore all'interno dell'equipe di eventuali riflessioni e/o proposte di intervento. L'equipe al completo è chiamata a lavorare direttamente con ogni singolo utente e a riflettere contribuendo con il proprio sguardo professionale allo sviluppo del percorso di minori e adulti.



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

In particolare l'equipe collabora creando in modo flessibile contesti e interventi, scegliendo chi dei componenti dell'equipe ha più senso sia presente alle varie attività (due educatori, educatore e coordinatore, educatore e psicologa, psicologa e coordinatore).

Organico:

Attualmente l'apertura è garantita dalla presenza ogni pomeriggio dalle 13.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì di due operatori, dalla compresenza un pomeriggio a settimana all'attività educativa della coordinatrice pedagogica e dalla presenza durante l'attività multifamiliare della psicologa, di un operatore (a turno) e della coordinatrice pedagogica.

La coordinatrice e gli operatori sono assunti con contratto da dipendenti (CCNL Cooperative Sociali), la psicologa collabora come consulente.

Modalità di assunzione:

Per il coordinatore è richiesta la laurea in Scienze dell'educazione o in educazione professionale, una esperienza almeno triennale in ambito tutela minori e famiglie ed una esperienza almeno triennale in ruoli di coordinamento.

Per il personale educativo è richiesta la laurea in Educazione professionale o in Scienze dell'educazione e un'esperienza almeno triennale in ambito tutela minori e famiglie.

Per la psicologa è richiesta la laurea in psicologia, il superamento dell'esame di stato e un'esperienza almeno triennale in ambito tutela minori e famiglie.

2.11 SUPERVISIONE E FORMAZIONE

L'intera equipe partecipa a riunioni di formazione e supervisione, a cura di diversi consulenti interni o esterni a Comondo, così come indicato all'interno del piano formativo annuale (Formazione continua mensile sull'Approccio Multifamiliare e Supervisione mensile Psicodramma).

L'intera equipe o alcuni componenti della stessa hanno frequentato i corsi per addetto al primo soccorso, alimentaristi (HACCP), addetto alle emergenze. Il piano formativo e una copia degli attestati di frequenza verranno conservati in archivio.

2.12 TIROCINANTI E VOLONTARI

Il Centro Diurno accoglie con regolarità studenti tirocinanti provenienti dall'Università di Milano Bicocca (corso di laurea triennale in Scienze dell'educazione e corso di Laurea Magistrale in Scienze Pedagogiche) e studenti delle Scuole Superiori di secondo grado (Licei delle Scienze Umane) per i progetti di alternanza scuola-lavoro. Compatibilmente con il carico di lavoro, il servizio può accogliere tirocinanti anche da altre Università eventualmente interessate. I tirocinanti vengono inseriti nelle attività di studio e di tempo libero, partecipano alle riunioni d'équipe e agli incontri di rete, concorrono alla realizzazione di progetti educativi individualizzati e di gruppo, partecipano, compatibilmente con il periodo di inserimento, ai momenti di verifica e/o programmazione generali dell'attività del Centro Diurno e alle Attività Multifamiliari.

16

**Centro Diurno Minori e Famiglie
“Signori Bambini”,**
via Bramante 10, 20812 Limbiate; 02/43125900
e-mail cdm.signoribambini@gmail.com

Comondo Coop. Soc. ONLUS,
via Mazzini 7, 20030 Senago (MI),
P.IVA/COD. FISC. 03222030961
info@comondo.it, www.comondo.it



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

Il servizio si avvale da diversi anni della collaborazione di un gruppo di volontari, cresciuto durante il periodo di apertura. Il Centro Diurno Minori considera la presenza dei volontari e la loro partecipazione alle attività come un elemento significativo ed essenziale per implementare la connessione con il territorio, offrire la possibilità di vivere esperienze di volontariato costruttive, offrire ai minori la possibilità di vicinanza di adulti significativi. Il centro offre supervisione e formazione a coloro che si volessero sperimentare in una esperienza di volontariato, ma richiede un impegno anche minimo, ma costante nel tempo.

I volontari si occupano di coadiuvare l'attività degli operatori, attraverso la gestione del servizio trasporti o la gestione di attività di laboratorio e/o affiancamento didattico.

2.13 SERVIZI AUSILIARI

La manutenzione e la pulizia dei locali sono garantite attraverso l'opera di una addetta alle pulizie alle dipendenze di una impresa incaricata dal Comune di Limbiate, presente tutte le mattine dal lunedì al venerdì per un'ora, le cui mansioni verranno meglio specificate in un apposito documento intitolato “Procedure per la sanificazione dei locali e lo smaltimento dei rifiuti” che verrà consegnato all'operatrice e conservato in archivio.

Non è presente all'interno dell'equipe un cuoco, i pasti verranno consegnati in contenitori termici da Sodexo-Centro cottura di Limbiate e distribuiti dagli operatori, che hanno svolto il corso di formazione HACCP relativo alla distribuzione pasti.

2.14 SICUREZZA LOCALI E LAVORATORI

I locali del centro diurno sono conformi alle normative in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi
- sicurezza statica
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di riscaldamento
- primo soccorso.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è stato redatto il manuale di valutazione dei rischi ai sensi di legge. Pertanto è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Il personale è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli ospiti. Nei locali della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

Comondo applica la vigente normativa in materia di sicurezza dei lavoratori.

2.15 PRIVACY



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali e sensibili. Il Centro Diurno si è dotato degli accorgimenti necessari a tutela della riservatezza dei dati in suo possesso.

2.16 TARIFFE

n. giorni frequenza minore	Costo settimanale	con iva (5%) ^o
1	€ 52,00	€ 54,60
2	€ 100,00	€ 105,00
3	€ 144,00	€ 151,20
4	€ 188,00	€ 197,40
	Costo ad incontro	con iva (5%) ^o
GRUPPO MULTIFAMILIARE	€ 60,00	€ 63,00
COLLOQUI SOST. PSICO. O PEDA.	€ 50,00	€ 52,50
COLLOQUI FAMILIARI (2 OP.)	€ 110,00	€ 115,50
PERCORSO PSICOTERAPIA	€ 60,00	€ 63,00
SOSTEGNO EDUCATIVO INDIVIDUALE (1:1) costo orario	€ 25,00	€ 26,25

2.17 CONTATTI

E' possibile contattare il Centro diurno minori e famiglie “Signori Bambini” telefonicamente allo 02.43125900, inviando una richiesta via e-mail: cdm.signoribambini@gmail.com, rivolgendosi ai nostri uffici in via Bramante 10 a Limbiate o entrando nel nostro sito: www.comondo.it.

Referenti del Servizio: Dott.ssa Marcella Lisi
 Dott.ssa Maria Piccione.



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

CAPITOLO 3: PROCESSI DI VALUTAZIONE E GARANZIA DI QUALITÀ DELL'ENTE

3.1 COME INTENDERE LA QUALITÀ E LA VALUTAZIONE

Il centro diurno nell'esecuzione delle proprie attività pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni degli utenti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni.

L'attività valutativa si propone di pervenire al conseguimento di interventi di valutazione dell'efficacia e dell'impatto delle azioni progettuali e del raggiungimento degli obiettivi previsti.

La realizzazione di tali attività sarà condotta attraverso l'impiego di metodologie qualitative e quantitative: in considerazione della natura del servizio e della tipologia di utenza è privilegiato l'impiego di strumenti che tendono a valorizzare il potenziale partecipativo, dialogico e riflessivo della valutazione e sono individuati ed utilizzati appositi indicatori, che vengono sviluppati con il coinvolgimento diretto degli operatori e del coordinatore del servizio.

L'impianto valutativo, per sua natura multidimensionale, prevede il coinvolgimento dei diversi portatori di interesse coinvolti nelle attività progettuali ed è dunque strutturato su più livelli:

- 1) Famiglie: valutazione dell'impatto del servizio sul nucleo familiare (nucleo genitoriale) e sulle dinamiche genitoriali;
- 2) Stakeholder territoriali: valutazione dell'impatto del servizio sulla rete dei servizi territoriali.

3.2 VERIFICHE DEL LAVORO SVOLTO CON I MINORI E LA FAMIGLIA

L'equipe del Centro diurno valuta costantemente il lavoro svolto organizzando incontri periodici di verifica alla presenza dei genitori, del servizio inviante e degli altri professionisti coinvolti.

Il lavoro del gruppo multifamiliare viene monitorato durante ogni incontro e specificatamente valutato nell'incontro finale di ogni modulo.

3.3 SEMINARI PER IL TERRITORIO

Il Centro Diurno organizza periodici seminari rivolti a famiglie e professionisti (assistenti sociali, psicologi, neuropsichiatri, educatori, dirigenti Servizi Tutela, insegnanti) per presentare i dati relativi all'esperienza via via maturata per contribuire a accendere e mantenere attivo il dibattito e la riflessione sulle metodologie e modalità di intervento nell'ambito della Tutela Minori e del coinvolgimento delle famiglie.



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

3.4 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIE E MINORI E PROFESSIONISTI

Nel corso degli anni sono stati messi a punto diversi strumenti di rilevazione della soddisfazione dei minori, famiglie e anche degli operatori della rete. Regularmente, spesso ad opera dei tirocinanti della laurea magistrale di Scienze Pedagogiche, vengono organizzate delle vere e proprie azioni di ricerca con lo scopo di rilevare la soddisfazione e/o riorientare la programmazione e le attività del centro.

Un questionario rivolto agli adulti e ai minori sul lavoro multifamiliare è disponibile online al seguente link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeVTmsLss7--tdB7SOa4LU-UQSYS6uG2iiBxlccmCDzpEVDw/viewform?vc=0&c=0&w=1&gxids=7628>

In allegato invece inseriamo un questionario rivolto ai professionisti con cui collaboriamo. Anche questo questionario è stato ed è utilizzato per valutare costantemente l'attività del servizio, attraverso lo sguardo dei professionisti che ci conoscono e collaborano con noi.

3.5 MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMI

Il centro diurno garantisce la tutela degli ospiti attraverso la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, volti al miglioramento del servizio. Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere meglio i problemi e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato. Il reclamo deve essere presentato in forma scritta compilando l'apposito modulo allegato.

3.6 COSA SUCCEDDE IN SEGUITO ALLA SEGNALAZIONE O AL RECLAMO

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto. Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro trenta giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE “SIGNORI BAMBINI”

3.7 VALIDITÀ E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 3 maggio 2021 e ha durata di 1 anno salvo rilevanti modifiche dei servizi in essa descritti. La Carta è disponibile in formato cartaceo presso il Centro Diurno e sul sito Internet della Cooperativa. La Carta verrà inoltre distribuita ai Servizi invianti, alle famiglie che partecipano alle attività del centro e agli altri che ne facessero richiesta.



CENTRO DIURNO MINORI e FAMIGLIE "SIGNORI BAMBINI"

ALLEGATO 1

MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione
del Coordinatore del servizio

.....

del CdA Coop Comondo

.....

GENERALITA'

Nome e Cognome

In qualità di

(specificare se Familiare di riferimento; Tutor Legale; Amministratore di sostegno; Altro)

GENERALITA' DELL'UTENTE

Nome e Cognome

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

SUGGERIMENTO

SEGNALAZIONE

RECLAMO

ALTRO

Breve descrizione

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

In attesa di vostro riscontro porgo distinti.

Data Firma