 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO		 Data: 01.01.2026
--	---------------------------	--	--



Carta dei servizi

Servizio Assistenza ad

Personam Scolastico

Via Giovanni Pavoni, 33 – 25034 Orzinuovi (Bs)

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	 Data: 01.01.2026

Gentile Utente

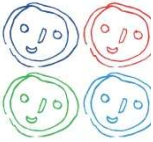
La invitiamo a prendere visione della presente Carta del Servizio de “L’Oasi E.T.S.” affinché possa conoscere le nostre strutture, la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l’impegno del nostro personale. Alleghiamo al presente documento una customer satisfaction per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento dei nostri servizi.

Con l’augurio che i servizi offerti dalla nostra Cooperativa possano esserLe graditi, porgiamo cordiali saluti.

Il Presidente Pro Tempore

Enrico Benzi

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	 
		Data: 01.01.2026

PREMESSA

Si tratta di un Servizio che viene offerto in convenzione o accreditato o appaltato, con fondazioni di comuni, comuni singoli, o altri enti. Viene regolamentato da documenti emessi alla stipula del contratto.

Il documento qui denominato Carta del Servizio, raccoglie in sé una serie di informazioni fondamentali per l'accesso e la fruizione del servizio S.A.P., elencate come segue:

- Le condizioni che danno titolo all'accesso
- Modalità di erogazione delle prestazioni e la descrizione delle attività previste
- Orario di funzionamento (Calendario di apertura)
- Raggiungibilità della struttura con i mezzi di trasporto
- Strumenti e modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite, i tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami.
- Gli strumenti, le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi
- Modalità di riconoscimento degli operatori
- Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	 Data: 01.01.2026

LA STRUTTURA

La sede operativa del servizio SAP ha sede in Orzinuovi (BS), in Via Giovanni Pavoni 33/a
 È facilmente raggiungibile sia con mezzi propri sia con mezzi pubblici di superficie (autobus K501 Verolanuova – Orzinuovi – Crema; linea Brescia – Orzinuovi- Soncino)



1) Requisiti generali della struttura

- Sono garantite le condizioni di stabilità strutturali sia in condizioni normali che eccezionali;
- Gli impianti sono realizzati in applicazione alle norme CEI ed UNI (sono disponibili le dichiarazioni di conformità);
- Non esistono barriere architettoniche

2) Localizzazione

L'ambito di localizzazione della struttura è idoneo sia per destinazione che per accessibilità, sia per la disponibilità di standard esterni (parcheggi, vie di collegamento e servizi di supporto).

3) Servizi generali

Una zona è destinata agli uffici per il coordinamento dotata di servizi igienici.

4) Arredi

Tutti gli arredi hanno caratteristiche tali da consentire agevoli operazioni di pulizia da parte del personale e garantiscono adeguate condizioni di sicurezza per gli utenti.

5) Sistemi di sicurezza

Tutta l'impiantistica è periodicamente verificata;
 L'attività a favore degli ospiti è svolta presso la sede .

IL SERVIZIO SAP

1. LA FILOSOFIA DEL SERVIZIO

I presupposti su cui si fonda il Servizio Sap nel sostegno e nell'affiancamento di minori con disabilità grave e gravissima si possono sintetizzare in:

- ◆ La progettazione educativa individuale con partecipazione attiva del minore e della famiglia in tutte le fasi;
- ◆ La formazione e la relativa generalizzazione degli apprendimenti nell'implementazione delle autonomie personali e scolastiche a tutti i livelli.
- ◆ La qualità della vita intesa come senso di soddisfazione personale dell'utente, maturata dalla promozione e dallo sviluppo di abilità personali e sociali che gli consentano di affrontare il proprio percorso scolastico aumentando l'autonomia.
- ◆ La possibilità di identificare ed avere comunque per i destinatari di questo servizio un luogo privilegiato di riferimento organizzativo, osservativo, di crescita e di confronto esperienziale;
- ◆ La presenza di personale educativo qualificato che sia in grado di formare e promuovere l'autonomia di vita, scolastica e di studio a vari livelli.
- ◆ L'importanza di collocarsi e sentirsi come Unità di offerta parte attiva e propositiva all'interno di una rete di Servizi valorizzando le risorse presenti sul territorio e nella comunità di riferimento del minore, e tenendo stretti ed intensi rapporti di confronto con le agenzie scolastiche di riferimento del minore stesso.
- ◆ La consapevolezza che la FAMIGLIA in questa rete ha un ruolo di compartecipazione come risorsa fondamentale che deve essere coinvolta nel percorso educativo del figlio e che, attraverso un processo di empowerment, deve essere sostenuta nel potenziamento della propria funzione educativa.
- ◆ La consapevolezza che ogni elemento del sistema gioca il doppio ruolo di cliente e fornitore: agisce da "cliente" quando "riceve" e da "fornitore" quando "trasmette";
- ◆ La "funzione del cliente Osservato privilegiato" nella fase iniziale di definizione progettuale che diventa poi "Co-protagonista" nella fase di erogazione;
- ◆ Lo stesso Servizio in una logica di rete integrata e di collaborazione si trova in alcune fasi del processo in posizione di "CLIENTE" rispetto al ricevere informazioni utili per attivare il percorso progettuale. Da queste interazioni dipende la buona riuscita dei SERVIZI e del grado di soddisfazione delle aspettative dei Clienti (SERVIZI e PERSONE).

2. OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO SAP

- Offrire al bambino ed alle famiglie un supporto scolastico ed educativo
- Erogare servizi educativi e di sostegno all'autonomia all'interno degli Istituti Scolastici del Distretto a minori disabili.
- Erogare servizi di consulenza e supporto offerti a genitori ed insegnanti, nella corretta gestione e nell'adeguato supporto che viene offerto ai minori in carico.
- Offrire Assistenza Educativa personalizzata alla persona nel rispetto di norme regole e piani di offerta educativa proposti dagli Istituti Scolastici, in un'ottica di piena e costante collaborazione col personale docente.
- Garantire la piena inclusione di ogni alunno disabile, favorendo la relazione con gli adulti di riferimento e col gruppo dei pari.
- Sostenere e supportare il minore nella propria autonomia personale intesa come autosufficienza di base, comprensiva di tutte le necessità di carattere fisiologico e congruenti con particolari ed eventuali patologie, nell'ottica di garantire la migliore qualità della vita.

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	 Data: 01.01.2026

- Predisporre, attuare e verificare l'efficacia di progetti educativi ad hoc, individualizzati e rispondenti ai bisogni emergenti del minore.

-

3.DESTINATARI

Il servizio sap è rivolto a minori disabili o con severo disturbo d'apprendimento certificati in base alla lex 104.

4.CALENDARIO

Il servizio è aperto durante tutto il periodo scolastico.

In base alle richieste dei Comuni, il servizio viene attivato anche durante i mesi estivi per la partecipazione da parte degli utenti, ai grest estivi.

5.PERSONALE

Il Servizio Sap garantisce lo standard di personale necessario a coprire il n° di utenti che verranno inseriti e sarà coordinato da un operatore con competenza, formazione e comprovata esperienza in ambito pedagogico ed educativo.

In particolare alle figure professionali, in possesso di qualifiche formative afferenti all'area educativo-pedagogica compete:

-  l'osservazione/valutazione degli ospiti inseriti
-  la predisposizione e realizzazione di progetti educativi individualizzati;
-  la predisposizione di programmi di socializzazione;
-  l'attivazione di rapporti e colloqui con la famiglia per la condivisione dei progetti individualizzati;
-  le verifiche periodiche degli stessi;
-  L'affiancamento e la cura degli utenti nel loro contesto scolastico, con particolare attenzione alla loro inclusione ed alla garanzia della miglior qualità di vita possibile nel contesto scolastico quotidiano.
-  Tutto il personale è stato formato sui temi della prevenzione di COVID-19, nonché per gli aspetti di utilizzo dei dispositivi di protezione individuale e delle misure di igiene e sanificazione, attraverso i seguenti corsi:
Corso di aggiornamento "Covid-19 e lavoro: cosa conoscere" per Lavoratore e Preposto Artt. 19, 37, 37 c. 7, D.Lgs 81/2008 - Accordo Stato-Regioni 21/12/2011 - European directive 89/391/EE.
Inoltre ogni operatore si attiene ai piani gestionali ed ai protocolli di sicurezza relativi alla gestione dell'emergenza sanitaria in corso, predisposti ed attuati da ogni singolo Istituto Scolastico a cui i minori in carico fanno riferimento.

Il Coordinatore del Servizio è nominato dall'Ente Gestore.

Il Coordinatore ha le seguenti funzioni:

-  in accordo con la famiglia decide in merito all'inserimento e fornisce un parere per le dimissioni qualora le condizioni generali non siano idonee alla frequentazione del servizio; all'atto della dimissione sarà predisposta una relazione con evidenza degli interventi effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso dell'ospite.
-  gestisce e coordina il personale nella gestione delle attività del proprio servizio;
-  è responsabile del perseguimento degli obiettivi previsti nei progetti individuali, e dell'attuazione del programma annuale del Servizio Sap.
-  mantiene il raccordo con le famiglie e con le realtà formative ed istituzionali del territorio;
-  Coordina settimanalmente il personale educativo .

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	 Data: 01.01.2026

- Collabora alla valutazione del personale con la Direzione Generale della Cooperativa, rispetto alle competenze professionali e alle esigenze del servizio

La quantità e la qualità delle risorse impiegate derivano, principalmente, dal processo di pianificazione del servizio, in base alle caratteristiche e dal numero di richieste di presa in carico che giungono dai comuni del distretto.

6.MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI IN SERVIZIO

Ogni persona che, a qualsiasi titolo operi all'interno della struttura, è dotata di cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile all'Ospite e da qualsiasi avventore esterno. Nel cartellino sono riportati: fotografia, nome, cognome e profilo professionale.

7.ATTIVITÀ

Il complesso di risposte che il servizio Sap è chiamato ad offrire alle persone inserite sono conseguenza dei progetti individualizzati.

In quest'ottica il Servizio SAP svolge le seguenti attività:

- Affiancamento del singolo utente all'interno del proprio contesto scolastico per la quantità di ore definita annualmente dal comune di residenza;
- Sostegno ed assistenza educativa in collaborazione col personale docente di riferimento del minore.
- L'affiancamento agli studenti nell'apprendimento delle capacità logiche, espressive e comunicative, nelle autonomie di base e nello svolgimento di tutte le azioni atte alla miglior inclusione possibile. L'educatore avrà il compito, quindi, di valorizzare il bambino/ragazzo ponendo attenzione ai passi che esso compie durante tutto l'anno scolastico. .
- Partecipazione ed offerta di consulenza agli insegnanti ed agli Istituti Scolastici in generale, nella stesura dei PEI.
- Facilitazione e stimolo a rendere possibile l'espressione personale di ciascuno attraverso un intervento educativo che favorisca la crescita dei bambini in base alle loro potenzialità, nel rispetto delle singole difficoltà, tendendo al raggiungimento della miglior qualità di vita possibile in un'ottica bio-psico-sociale.
- l'accudimento, ove necessario, in tutte le azioni inerenti all'area dell'autonomia personale e della cura di sé, anche ove il minore non fosse in grado di raggiungere livelli di autonomia.
- La preparazione di progetti educativi individualizzati, strutturati in equipe, condivisi con le famiglie e con il personale docente di riferimento..

8..FAMIGLIE

Il servizio Sap coinvolge la famiglia organizzando momenti specifici d'incontro e confronto. La famiglia viene, inoltre, coinvolta nella definizione e verifica del progetto individuale.

La Famiglia avrà il diritto di essere informata sul progetto educativo, sulla programmazione del Servizio, e sarà tutelata ai sensi e agli effetti di quanto previsto del GDPR.-Regolamento UE 2016/679, in tema di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati.

ATTUAZIONE D.LGS. 81/2008 – 106/2009

La Cooperativa ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, curando la formazione obbligatoria del personale che si atterrà alle disposizioni in merito alla Sicurezza, degli Istituti Scolastici presso i quali svolgerà il proprio servizio

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

Ciascun operatore è formato rispetto alla sicurezza attraverso la partecipazione a corsi specificamente predisposti.

9.DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Negli uffici de "L'Oasi E.T.S." esiste un Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'U.R.P. è aperto nelle giornate di lunedì e mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

È possibile, per ciascuna famiglia, avere copia della cartella dell'Ospite entro 2 giorni dalla richiesta.

La sicurezza e la riservatezza delle informazioni sociali e sanitarie è garantita da apposite procedure.

➤ **Orario di apertura degli uffici amministrativi dell'Ente Gestore**

L'Ente Gestore garantisce l'apertura degli uffici amministrativi secondo il seguente schema:

<u>lunedì</u>	09,00 alle ore 12,30 14,00 alle ore 17,30
<u>Martedì</u>	09,00 alle ore 12,30 14,00 alle ore 17,30
<u>Mercoledì</u>	09,00 alle ore 12,30
<u>Giovedì</u>	09,00 alle ore 12,30 14,00 alle ore 17,30
<u>Venerdì</u>	09,00 alle ore 12,30 14,00 alle ore 17,30

➤ **Orari dei colloqui con i professionisti operanti nel Servizio**

I famigliari degli Ospiti possono parlare con i professionisti previo appuntamento.

10.MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DEI FAMIGLIARI E DEGLI OPERATORI

Obiettivo della Cooperativa è quello di rendere la permanenza degli Ospiti presso i propri Servizi il più sereno e confortevole possibile. Si ritiene fondamentale quindi conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo, ogni anno, entro il mese di gennaio, viene somministrata una customer satisfaction ove è possibile effettuare valutazioni, segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi offerti. I risultati saranno divulgati, entro il mese di marzo, con le seguenti e possibili modalità: diffusione in struttura, esposizione nel servizio, recapito a casa, presentazione in pubblico incontro.

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	 Data: 01.01.2026

Sarà cura della Direzione Generale della Cooperativa, valutare gli esiti dei questionari e adottare le eventuali misure correttive per migliorare i Servizi offerti.

– “L’Oasi” E.T.S. - Via Pavoni 33 – 25034 Orzinuovi -BS-, telefono (Tel. 030 / 93 33 11) o fax (Fax 030 / 93 32 89) che provvederà a fissare un appuntamento.

11.INDICATORI DI QUALITÀ

L’Oasi E.T.S.. ha individuato standard di qualità di cui assicura il rispetto.

12.FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale della Cooperativa “L’Oasi” è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. La Cooperativa organizza corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti, nella logica del lavoro per progetti individualizzati. Viene pianificata la partecipazione delle figure professionali anche a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un’analisi dei bisogni formativi effettuata all’interno della Cooperativa.

13.SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI E INFORMATIZZATI

La Cooperativa è dotata di un sistema di computer in rete che consentono uno scambio delle informazioni rapido e sicuro. E’ collegata alla rete telematica e possiede undici indirizzi di posta elettronica, con cui è possibile chiedere ed ottenere informazioni più specifiche sui servizi offerti. È presente, inoltre, in Internet con un proprio sito tramite il quale si può accedere in tempo reale a dati, notizie ed informazioni riguardanti la Cooperativa

14.RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI FISCALI.

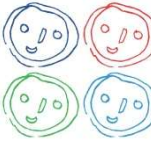
L’Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell’Ospite, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. **La certificazione verrà rilasciata solo in presenza degli obblighi assolti, declinati nel contratto d’ingresso sottoscritto.**

15.ACCESO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

Per la richiesta di accesso formale a documenti amministrativi per esame e/o estrazione di copie ai sensi della L. 241/90 integrata e modificata dalla L. 15/05 e del D.P.R. 12 aprile 2006 n. 184 è indispensabile la compilazione del modulo allegato al presente documento. La documentazione sarà fruibile entro una settimana dalla data di richiesta.

16.NOTA CONCLUSIVA

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta del Servizio si fa esplicito riferimento alla Carta dei Servizi, allo statuto e regolamenti de “L’Oasi” E.T.S.

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	 
		Data: 01.01.2026

PER ULTERIORI INFORMAZIONI:

“L’Oasi” E.T.S. - C.F./P.IVA: 02007000983

Sede Legale e Amministrativa: Via Palestro n. 33 – 25034 Orzinuovi (Bs)

Telefono: 030 93 33 11 – Fax 030 93 32 89

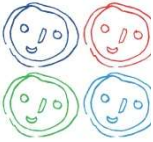
“AREA MINORI”: Via G. Pavoni n. 33/A – 25034 Orzinuovi (Bs)

Telefono: 030 93 33 11 – Fax 030 93 32 89 E-mail: areaminori@oasi-onlus.it

Web site: www.oasi-onlus.it

E-Mail:

oasi.onlus@legalmail.it

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	 
		Data: 01.01.2026

INCARICHI

Incaricato del Coordinamento:	Vertua Cristina
Presidente della Cooperativa L'Oasi	Benzi Enrico
Responsabile del Sistema Informativo e gestione dei Flussi informatici:	Benzi Enrico

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	  Data: 01.01.2026
--	-----------------------------	---

RECLAMO FAMILIARI

RECLAMO N° _____ del _____

Motivo del reclamo

Rilevato da _____ Da inoltrare a _____

Azioni da intraprendere (riferimenti ad eventuali azioni correttive/preventive):	Resp.:
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Chiusura Reclamo entro: _____

Controllo da eseguire dopo le azioni intraprese:

Esito del controllo: ☐ Positivo ☐ Negativo Data chiusura _____

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	  Data: 01.01.2026
--	---------------------------	---

RICHIESTA DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

**Alla Direzione Generale
L'Oasi E.T.S.**

OGGETTO: Richiesta di visione e/o copia di documenti amministrativi, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni.

Il/la sottoscritto/a _____

Nato a _____

il _____/_____/_____ provincia _____ (_____)

residente in _____ provincia _____ (_____)

via/piazza _____ numero civico _____

telefono/fax n. _____ email _____

Documento di riconoscimento _____

Rilasciato da _____ il _____/_____/_____

Codice fiscale _____

Consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione e/o uso di atti falsi, di cui all'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445,

CHIEDE

- ☐ La visione
- ☐ L'estrazione
- ☐ L'estrazione di copia autentica
- ☐ L'esperimento congiunto delle sopra citate modalità di accesso

Del/i seguente/i documento/i¹:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

¹ Si prega di indicare gli estremi del documento (es. numero e data; numero di protocollo) e qualsiasi altro elemento che ne consenta l'identificazione.

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	 Data: 01.01.2026
--	-----------------------------	---

Per la seguente motivazione²:

Mediante (compilare solo in caso di richiesta di copie):

- ☐ Consegna al sottoscritto richiedente;
- ☐ Consegna al Sig. _____
autorizzato dal sottoscritto a svolgere ogni attività connessa alla richiesta di accesso ivi compreso il ritiro dei documenti (ex art. 30 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445);
- ☐ Trasmissione tramite il servizio postale al seguente indirizzo: _____

- ☐ Trasmissione tramite fax al n. _____
- ☐ Trasmissione al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: _____

Ai sensi dell'art. 25 della l. n. 241 del 1990 l'esame dei documenti e' gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura³.

Informativa ai sensi al rispetto della privacy dell'**Ospite** ai sensi del GDPR-Regolamento UE 2016/679
Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli previsti dal GDPR-Regolamento UE 2016/679 che i dati personali raccolti saranno trattati, con strumenti cartacei e con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento di accesso ai documenti amministrativi per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Luogo e data
....., /...../...../.....

Firma del richiedente
.....

- Ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. n. 445 del 2000, la presente dichiarazione è stata:
- ☐ Sottoscritta, previa identificazione del richiedente, in presenza del dipendente addetto _____;
 - ☐ Sottoscritta e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore.

² Indicare in modo chiaro e dettagliato l'interesse diretto, concreto ed attuale, che deve essere corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso (art. 22 co.1, lett. B l. n. 241/1990).
³ Il rilascio di copie conformi all'originale (copie autentiche) è soggetto all'obbligo di apposizione del bollo di Euro 14,62 ogni quattro facciate.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Gentile Cliente,
 al fine di poter offrire un servizio migliore e più rispondente alle Sue esigenze, la preghiamo di compilare la seguente scheda sui livelli di qualità da Lei riscontrati.
 Il presente documento **può essere compilato anche in forma anonima.**

COME COMPILARE IL QUESTIONARIO

Vogliate fornirci (segnando con una “x”) la Vostra misura di soddisfazione agli attributi proposti utilizzando la scala indicata (per niente – poco – abbastanza – molto).
 Il questionario dovrà essere restituito, secondo le modalità che vi sono state indicate, nel più breve tempo possibile.

ORGANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE COL SERVIZIO

1. adeguatezza delle risposte alle esigenze dei minori utenti del servizio	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
2. puntualità e precisione delle comunicazioni relative alla presa in carico dei minori, alla assegnazione degli operatori di riferimento, alla programmazione dei tempi del servizio offerto	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO

PERSONALE

3. cortesia e disponibilità degli operatori nei suoi confronti	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
4. cortesia e disponibilità del coordinatore	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
5. cortesia e disponibilità degli uffici amministrativi/direzione	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
6. facilità nel contattare il personale e ricevere informazioni chiare e esaustive	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO

PROGETTO INDIVIDUALE

7. Si ritiene informato sul progetto e sulle attività svolte dal suo familiare	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
8. Le attività proposte vi sembrano adeguate ai bisogni del vostro familiare	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
9. Gli interventi assistenziale vi sembrano idonei	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
10. Il suo familiare frequenta volentieri il servizio	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
11. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio di cui usufruisce	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO



Se lo ritiene opportuno può segnalare:

- Data compilazione_____

Ai sensi del GDPR-Regolamento UE 2016/679 con la presente autorizziamo il trattamento dei dati forniti a: "L'OASI - E.T.S.", in conformità alle finalità istituzionali connesse all'attività della stessa: "L'OASI - E.T.S.",, e previste dai relativi regolamenti.

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	 Data: 01.01.2026
--	-----------------------------	---

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Gentile Operatore

il presente questionario, che rimarrà ANONIMO, è stato concepito dalla Società per migliorare i nostri servizi a tutto vantaggio degli Operatori. Con il Suo aiuto contiamo, quindi, di conoscere l'effettivo grado di soddisfazione e attuare le possibili correzioni alle problematiche eventualmente emerse.

Da quanti anni è socio lavoratore o lavoratore?	meno di 5	da 5 a 10	oltre 10 anni		
In che Servizio lavora?					
1) E' contento del Suo lavoro?	Molto 	Si 	Abbastanza 	Poco 	Per niente 

Se ha risposto: "per niente", perché?

2) E' soddisfatto delle condizioni lavorative?	Molto 	Si 	Abbastanza 	Poco 	Per niente 
3) E' soddisfatto dei Suoi rapporti lavorativi?	Molto 	Si 	Abbastanza 	Poco 	Per niente 
4) E' soddisfatto del livello professionale raggiunto?	Molto 	Si 	Abbastanza 	Poco 	Per niente 
5) È soddisfatto del Suo rapporto professionale ed umano con gli utenti del Servizio?	Molto 	Si 	Abbastanza 	Poco 	Per niente 
6) Ritiene utili e indispensabili corsi di formazione/informazione?	Molto 	Si 	Abbastanza 	Poco 	Per niente 
7) È soddisfatto del coinvolgimento alle decisioni che riguardano il Servizio?	Molto 	Si 	Abbastanza 	Poco 	Per niente 
8) Si sente tutelato e rappresentato dalla Società?	Molto 	Si 	Abbastanza 	Poco 	Per niente 
9) Complessivamente, quanto è gratificato e soddisfatto dal Suo lavoro?	Molto 	Si 	Abbastanza 	Poco 	Per niente 
10) Consiglierebbe il Suo lavoro ad un amico?	Molto 	Si 	Abbastanza 	Poco 	Per niente 

 L'OASI E.T.S.	CARTA DEL SERVIZIO	 Data: 01.01.2026
--	-------------------------------	---

Eventuali osservazioni

La ringraziamo per il tempo dedicatoci e per la cortese e fattiva collaborazione.

Data compilazione_____

Ai sensi del GDPR-Regolamento UE 2016/679 con la presente autorizziamo il trattamento dei dati forniti a: "L'OASI - E.T.S.", in conformità alle finalità istituzionali connesse all'attività della stessa: "L'OASI - E.T.S.", e previste dai relativi regolamenti.