



# CARTA DEI SERVIZI PRONTO INTERVENTO



# INDICE

Cliccando sui titoli dell'indice è possibile accedere direttamente alla sezione desiderata

## 1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI..... 1

- 1a. Cos'è la carta dei servizi.....
- 1b. La nostra mission.....
- 1c. I principi fondamentali della carta dei servizi.....

## 2. CHI SIAMO..... 3

- 2a. Partecipazioni, collaborazioni e presenza nel territorio.....
- 2b. Dove siamo e come contattarci.....
- 2c. Certificazione di qualità.....

## 3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO COMUNITA' PRONTO INTERVENTO..... 6

- 3a. Descrizione proposta.....
- 3b. Ambiti d'intervento.....
- 3c. Destinatari.....
- 3d. Giornata Tipo.....
- 3e. Spazi e ambiente.....
- 3f. Costi.....
- 3g. Modalità e tempi d'inserimento e dimissione.....

## 4. IL PROCESSO DI LAVORO..... 19

- 4.a Modalità di organizzazione: monitoraggio e verifica.....

## 5. PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI..... 20

- 5.a Gestione risorse Umane.....
- 5.b Modalità relativa al trattamento dati.....

## 6. GLI STANDARD DI QUALITÀ..... 22

- 6a. Strumenti per la valutazione della qualità percepita.....
- 6b. Standard di qualità relativi all'utente.....

## 7. INFORMAZIONE E TUTELA..... 25

- 7a. Diritto all'informazione.....
- 7b. La partecipazione: diritti e doveri degli utenti.....
- 7c. Gestione suggerimenti e reclami.....



# I. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

## IA. COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta l'impegno scritto che la cooperativa prende con i propri utenti. E' uno strumento di tutela per tutte le persone che usufruiscono dei servizi della cooperativa. La carta dei servizi è sempre consultabile presso la sede della Cooperativa Fili Intrecciati Fa.

## IB. LA NOSTRA MISSION

Ogni persona ha diritto a realizzare il proprio progetto di vita.

La Cooperativa si propone di promuovere con ogni mezzo l'educazione globale sia dei minori a rischio che delle persone con disabilità; di prevenire il disadattamento e la devianza; di sensibilizzare persone e strutture ai bisogni psico-sociali dei minori privi di idonee cure familiari; di favorire le condizioni di inclusione di ogni persona al di là delle proprie fragilità. Si riaffermano, a fondamento delle proprie attività, la centralità della persona nel pieno rispetto delle diversità individuali, l'accoglienza, la famiglia, la tutela dei minori e delle loro famiglie.



## IC. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi, Fila Intrecciati Fa intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento della cooperativa ai quali si ispira il nostro agire;
- far conoscere i propri progetti e servizi alle persone che intendono avvalersene;
- informare sulle modalità di erogazione dei servizi;
- impegnarsi al conseguimento degli specifici obiettivi di qualità;
- adoperarsi affinché l'erogazione dei servizi sia improntata su criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza e riservatezza.
- garantire la libertà d'accesso degli utenti ai servizi senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.



## 2. CHI SIAMO

La cooperativa Fili Intrecciati Fa è impegnata nel settore dei minori, della disabilità e del disagio attraverso la gestione dei servizi per la cura e l'accompagnamento dei minori e delle persone disabili, ponendo attenzione al percorso di vita delle stesse. L'intervento educativo proposto si basa sulla valorizzazione della relazione-incontro tra l'operatore e l'utenza, con le famiglie e la committenza pubblica e privata.

L'accoglienza e la disponibilità, la cura e l'ascolto, diventano per noi, strumenti di valorizzazione della persona nella sua complessità, affinché sia risorsa nella sua diversità.

Ponendo particolare attenzione alla progettualità, la cooperativa opera nei seguenti ambiti:

- Servizi di assistenza scolastica-handicap e disagio;
- S.F.A. servizi formativi all'autonomia;
- Servizio CSE;
- Progetto LIVE;
- Servizi domiciliari per minori e disabili;
- atelier per disabili;
- Servizi residenziali, semi residenziali
- Servizi di Asilo Nido;
- servizi per la prima infanzia;
- squadra di basket;

Ogni servizio è monitorato dal coordinatore che attraverso lo strumento dell'équipe, formata da educatori professionali, educatori in formazione, e assistenti educatori, monitora e orienta i servizi.

## 2A. PARTECIPAZIONI, COLLABORAZIONI E PRESENZA NEL TERRITORIO

La Cooperativa Fili Fa è associata ai seguenti organismi:

- Consorzio Fa
- Consorzio territoriale Cum Sortis
- Confcooperative – Federsolidarietà

La cooperativa nel corso degli anni ha fatto nascere rapporti di fiducia e collaborazione con diversi soggetti tra cui le amministrazioni comunali e associazioni.

Partecipa con propri rappresentanti al Piano di Zona del territorio di Treviglio e paesi limitrofi;



## 2B. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

**La sede legale della cooperativa** è a Brignano Gera d'Adda, via Spirano 34/36.

**La sede operativa del servizio:** Brignano Gera d'Adda, Via Spirano 34/36

**Presso la sede legale di Brignano** è attivo il servizio di segreteria dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì

**Tel.** 0363 382353 **Fax.** 0363 381541 **mail.** [info@filiintrecciatifa.it](mailto:info@filiintrecciatifa.it)

**sito:** [www.consorziofa.it](http://www.consorziofa.it)

**Responsabile del Servizio :** Dr.ssa Lia Piera Vailati

## 2C. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La cooperativa è certificata secondo il sistema qualità UNI EN ISO 9001:2015, in particolare ha ottenuto la certificazione di qualità per i processi interni alla cooperativa: progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari ed educativi per la prima infanzia, per minori, disabili e nuclei familiari monoparentali, in ambito residenziale, semi residenziale, diurno, di assistenza scolastica e territoriale.

# 3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO COMUNITÀ PRONTO INTERVENTO

## 3A. DESCRIZIONE PROPOSTA

La comunità "Pronto Intervento" è un servizio residenziale, con possibilità anche di fornire immediata accoglienza a minori preadolescenti ed adolescenti allontanati d'urgenza dal proprio nucleo familiare. Realizza progetti educativi di presa in carico di minori e delle loro famiglie provenienti dal Servizio Tutela Minori.

Le caratteristiche della comunità sono le seguenti:

- Essere un luogo di prima accoglienza, con lo scopo di offrire uno spazio di ospitalità, accudimento e soddisfazione dei bisogni primari. Un luogo dove rielaborare e ricostruire la propria storia personale.
- Ha una funzione promozionale, in quanto vengono messi a disposizione tutti gli strumenti utili affinché il minore possa ricostruire il proprio vissuto. Tutto ciò avviene attraverso il vivere quotidiano: la vita comunitaria non vuole essere qualcosa di fittizio, avulso alla realtà, ma ripropone il «reale» come unico mezzo per ricreare il gusto di vivere.
- È un luogo di affettività: laddove possibile si ricrea e/o mantiene legami con la famiglia d'origine ed offre accoglienza, sicurezza e significative, premesse indispensabili per una emancipazione affettiva.



## 3B. AMBITI D'INTERVENTO

Gli ambiti di intervento della comunità "Pronto Intervento" sono molteplici e agiscono su piani differenti tra cui:

**Cura della persona:** supportare i minori nella cura della propria igiene personale e della propria immagine, scelta e cura del vestiario, sostegno e supporto per quanto concerne l'identità personale e sessuale e affettiva

**Igiene degli spazi comunitari:** partecipazione alle attività domestiche, rispetto e cura degli ambienti di vita, individuazione e riconoscimento di uno spazio personale e conseguente supporto nella pulizia e cura degli spazi.

**Gestione del tempo libero:** organizzazione di attività extrascolastiche o lavorative, partecipazione ad attività sportive collegate al territorio di appartenenza e costruzione di relazioni interpersonali con volontari/e attraverso proposte diversificate e individualizzate con i volontari, sia all'interno che all'esterno della struttura. Inviti per intere giornate e/o week-end, per attività ricreative, di vacanza, o semplicemente per sperimentare un ambiente familiare diverso da quello d'origine.

**Incontri protetti:** Offerta di uno spazio di vita neutro per decantare e rielaborare l'esperienza e il vissuto personale relativo all'allontanamento dal nucleo familiare d'origine o all'interruzione del progetto educativo presso altre strutture.

## 3C. DESTINATARI

La comunità "Pronto Intervento" accoglie minori maschi e femmine di età compresa tra i 10 e i 18 anni, allontanati dal proprio nucleo familiare di origine a causa di maltrattamenti, violenza, abuso sessuale, grave abbandono o trascuratezza.

La struttura è organizzata per avere una capacità recettiva di 10 ospiti.

## 3D. GIORNATA TIPO

6.30 - 7:30: sveglia, colazione e preparazione per la scuola

8:00 - 13:00/16.00: scuola

13.00 - 15:00: pranzo e svago con possibilità di uscite in autonomia concordate con l'equipe educativa

16:00-19:00: compiti, attività sul territorio, attività ludiche/svago, docce

19:30: cena

20:00 - 22:00: film, svago

22:00 - 22.30: igiene personale e messa a letto.

Nei periodi di vacanze e nei weekend, gli orari della giornata subiscono variazioni e sono meno strutturati.

## 3E. SPAZI E AMBIENTE

La sede del Servizio consiste in una struttura dedicata, di proprietà della Provincia di Bergamo e concessa in comodato trentennale alla Cooperativa. L'immobile contiene al proprio interno diverse realtà: al piano terra sono ubicate la Comunità Alloggio per minori e il Pronto Intervento per adolescenti; al secondo piano sono ubicati i Servizi Amministrativi della Cooperativa, una sala riunioni ed uno spazio dedicato a Visite Protette. Le due Comunità sono del tutto separate tra loro ed hanno in comune solo gli spazi esterni (giardino) La comunità consta, al piano terra di un ampio soggiorno, una cucina, camera educatori, due camere per ospiti, tre bagni e una lavanderia. Al secondo piano, tre stanze (una con bagno interno) e due bagni. Nell'area esterna: giardino, cortile e garage (adibito a magazzino)

L'organizzazione dello spazio è parte integrante del progetto educativo, che tiene in considerazione i bisogni degli utenti e cerca di riprodurre, il più possibile, un ambiente familiare.

## 3F. COSTI

La retta giornaliera pro-capite, comprendente vitto, alloggio, abbigliamento, presenza educativa, realizzazione di incontri protetti in spazio neutro tra minori e figure genitoriali e copertura delle spese ordinarie, è così determinata: **Dai 125,00€ + IVA 5%**

**Dalla retta base sono escluse eventuali spese straordinarie per prestazioni specialistiche eccezionali come ad esempio psicoterapie, assistente educatore, interventi dentistici, oculistici, visite mediche specialistiche, iscrizione scolastica, acquisto libri scolastici, trasporti con educatore di riferimento, eventuali ricoveri ospedalieri dove necessari la presenza continua dell'operatore, ecc..**

### 3G. MODALITÀ E TEMPI D'INSERIMENTO E DIMISSIONE

Le richieste di accoglienza devono pervenire al Responsabile e/o Coordinatore del Servizio attraverso la presentazione, con relazione scritta, a cura dell'Ente Inviante, della situazione complessiva del nucleo familiare, i motivi per i quali si prevede l'inserimento in ambito protetto ed una stima dei tempi di permanenza.

La richiesta deve essere corredata dalla opportuna documentazione legale e psico-sociale, con particolare riferimento a copia o stralcio del decreto del Tribunale per i Minorenni che disponga il collocamento comunitario, relazione psico-sociale e valutazione psicodiagnostica di adulto/minore laddove esistente.

Le richieste d'inserimento che risultano pertinenti alle finalità ed obiettivi del Servizio vengono discusse e vagliate in ambito dell'equipe multi professionale.

Il tempo di permanenza presso la struttura è di massimo 24 mesi, previo accordo e valutazione con i Servizi Sociali Invianti. Il tempo di permanenza può variare in base al progetto relativo al minore o ad eventuali decreti in vigore.

## MISURA COMUNITÀ PER VITTIME DI ABUSO, VIOLENZA E GRAVE MALTRATTAMENTO DGR. 7626/2017

Nella Comunità Pronto intervento è prevista l'accoglienza, previo accordo con i Servizi Sociali Inviati, di minori destinatari della Misura DGR n° 7626/17.

Per i minori in questione la Comunità si riserva di applicare la procedura standard relativa all'inserimento, richiedendo preventivamente il Progetto Quadro stilato dagli Enti Sociali Inviati; tutto ciò al fine di impostare un Progetto Educativo Individuale conforme a quanto valutato e definito all'interno dello stesso Progetto Quadro, condiviso e sottoscritto a chi di competenza entro 90 giorni dall'ingresso del minore in struttura.

Il Progetto Individualizzato a favore di minori vittime di abuso o maltrattamento è infatti orientato a rimuovere le situazioni di pregiudizio della salute psicofisica del minore e superare le difficoltà e il disagio affettivo e relazionale, ristabilendo le condizioni per il recupero di una crescita armoniosa e serena.

Per tanto, per i minori sottoposti alla misura, la Comunità si impegna a garantire:

- l'erogazione di tutti gli interventi socio-educativi individualizzati, propri del Progetto Educativo della Comunità ed indicati nel Progetto Quadro;
- il sostegno al minore in tutte le fasi della presa in carico, ivi compreso l'accompagnamento nelle fasi processuali da parte di un educatore che possa fornire supporto e raccogliere le reazioni del minore;
- la promozione dello sviluppo delle competenze personali (scolastiche ed extrascolastiche) e di percorsi di socializzazione;
- supporto psicologico/psicoterapeutico.

Il supporto psicologico è garantito attraverso l'attivazione di interventi, individuali o di gruppo, definiti in accordo con il Servizio Sociale Inviante, rispetto ai modi di erogazione, di coordinamento e di monitoraggio.

Gli esiti degli interventi di tipo psicologico rivolto ai minori vengono valutati sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo, esiti desumibili dalle verifiche periodiche del PEI, inseriti nel Fascicolo Personale del minore.

# 4. IL PROCESSO DI LAVORO

## 4.A MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE: MONITORAGGIO E VERIFICA

È garantita la valutazione iniziale e la stesura di un Progetto di base entro 90 giorni dall'ingresso nel Servizio e l'apertura di una Cartella Utente entro 30 giorni dall'entrata nel Servizio.

Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento educativo, la cooperativa identifica gli obiettivi e la metodologia e vengono predisposte riunioni d'équipe con cadenza quindicinale in presenza del coordinatore del Servizio. All'interno della riunione, si discutono tecniche e pratiche educative da utilizzare a seconda della situazione, ci si confronta sugli accadimenti nel corso delle settimane e si elaborano, rielaborano e verificano gli obiettivi personalizzati per ogni utente.

Sono inoltre predisposte ore annuali per attività di programmazione educativa, documentazione, aggiornamento.

# 5. PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI

## 5.A GESTIONE RISORSE UMANE

Per la Cooperativa Fili Intrecciati la competenza e professionalità degli operatori rappresenta un fattore di qualità e Siamo consapevoli che la competenza e l'affidabilità degli operatori rappresenta un fattore di qualità fondamentale per garantire il benessere degli ospiti della struttura.

Per questo la nostra organizzazione è particolarmente attenta a garantire la costante formazione del personale, facendosi pieno carico dell'erogazione di incontri di rete tra operatori delle strutture residenziali, equipe multidisciplinari e supervisioni con il sostegno di una psicoterapeuta che consentono di sviluppare e di valorizzare le competenze relazionali e educative e la capacità di osservazione necessaria.

Il Coordinatore del Servizio è presente come riferimento sia per gli educatori che per gli utenti e le loro famiglie su questioni che riguardano sia gli aspetti educativi sia gli aspetti organizzativi (richieste, informazioni...).

Vi è inoltre una figura fondamentale quella del Responsabile d'area che assicura il presidio pedagogico e gestionale di tutta l'Area.

Nella Comunità sono presenti 1 Responsabile, 1 Coordinatrice, 6 Educatori Professionali, 1 Ausiliaria Socio Assistenziale, 1 collaboratrice domestica. Tutti gli operatori hanno una formazione di base specifica e una solida esperienza.

La Comunità si avvale inoltre della presenza di tirocinanti e volontari, della supervisione mensile pedagogica e psicologica all'equipe sui casi.

Fondamentale per ogni educatore è il momento rappresentato dall'incontro di equipe che vede presenti tutte le educatrici della comunità e la coordinatrice del servizio.

Di norma la riunione di équipe è prevista a cadenza quindicinale, prevede un ordine del giorno redatto dalla coordinatrice sulla base degli aggiornamenti in merito ai casi e sui bisogni riportati dalle operatrici nel corso delle settimane, con l'obiettivo di costruire un momento di riflessione, analisi e valutazione del lavoro svolto dall'équipe. Sostenuto da una formazione permanente, il lavoro del gruppo educativo diventa momento centrale per la progettazione del lavoro. Le sostituzioni del personale assente sono garantite in giornata. Il personale amministrativo che si occupa di tutti gli aspetti riguardanti la gestione del servizio e delle rette opera presso la sede della Cooperativa Fili Intrecciati FA. Il titolo di studio del personale educativo e del personale di supporto è quello previsto dalle normative di legge vigenti. È incentivata la formazione permanente del personale ed è garantito il diritto allo studio. È garantito annualmente l'aggiornamento del personale educativo almeno per 16 ore pro capite, oltre che l'aggiornamento del personale ausiliario.

I Colloqui per l'assunzione del personale sono gestiti mediante procedure di controllo dedicate. All'interno dei gruppi è garantita la presenza di personale educativo con esperienza lavorativa maturata nei Servizi. Il personale educativo con maggiore esperienza affianca sempre, con funzioni di formazione, il personale neoassunto.

## 5.B MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DATI.

Tutta la documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate. I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo quanto previsto dal GDPR 679/16 così come integrato dal D.Lgs. 101/2018.

In qualità di Titolare del Trattamento per i servizi a titolarità della Cooperativa o, ove previsto, in qualità di Responsabile del Trattamento per quei servizi affidati in gestione alla Cooperativa da enti terzi, Fili FA ha provveduto ad effettuare un'analisi di impatto, ha predisposto un registro dei trattamenti, ha elaborato le necessarie linee guida, conserva un registro data breach e ha nominato Responsabili interni e addetti al trattamento dei dati.

Ad ogni utente dei nostri servizi viene consegnata l'informativa sul trattamento dei dati e vengono fatte firmare, ove necessario e nelle modalità stabilite dalla legge, i consensi e le liberatorie previste.

# 6. GLI STANDARD DI QUALITÀ

## 6A. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La Cooperativa Fili Intrecciati FA è molto attenta al rispetto degli standard di qualità e alla loro valutazione. Elemento centrale per la cooperativa è il raggiungimento di alti livelli di qualità che si traduce in soddisfacimento dei bisogni dichiarati o impliciti dei minori residenti e delle loro famiglie, predisponendo le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione e alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone e ai loro bisogni.

Per noi la qualità è la capacità di garantire che i nostri servizi soddisfino i requisiti e le attese di coloro che a noi si rivolgono.

La qualità organizzativa è determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività.

La qualità del progetto pedagogico è determinata dalla capacità di definire gli obiettivi educativi ed i percorsi necessari per il raggiungimento dell'autonomia.

Il sistema di gestione per la qualità dei servizi della Cooperativa è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015.



Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la qualità del servizio erogato sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario.

La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia; a questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi.

Tali indicatori consentono di stabilire gli obiettivi della Qualità, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e quindi definire le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso.

La Cooperativa ha sempre reputato fondamentale il rispetto delle norme di sicurezza al fine di evitare, per quanto possibile, infortuni ai propri utenti, ai lavoratori o a terzi.

A tal fine, nell'ottica di una responsabilizzazione dell'intera organizzazione, sono state messe in atto una serie di azioni tese ad implementare il controllo ed il governo degli adempimenti previsti e delle misure necessarie per una corretta gestione della sicurezza all'interno dei Servizi:

- adeguamento dei dispositivi di sicurezza negli ambienti di lavoro;
- idonee assicurazioni antinfortunistiche;
- adozione di dispositivi di protezione individuate per i lavoratori;
- corsi di formazione per il personale.

## 6B. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALL'UTENTE

La valutazione della soddisfazione degli utenti/clienti è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi durante l'intero ciclo di vita: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione. Il coinvolgimento e la partecipazione dei diversi portatori di interesse sono ritenuti essenziali:

I risultati dei questionari di soddisfazione, i rilievi e le proposte degli utenti e della committenza vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative.

Annualmente la Comunità propone agli utenti, alle loro famiglie e alla rete dei Servizi la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione degli stakeholder rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio.

I risultati della valutazione vengono elaborati e restituiti annualmente agli Enti committenti. In qualsiasi momento gli interessati possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi alla Responsabile d'Area, al Coordinatore, agli operatori.

Gli utenti e i familiari degli utenti dei Servizi possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

# 7. INFORMAZIONE E TUTELA

## 7A. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Si prevedono incontri periodici di raccordo con l'Ente Affidante e tutti gli attori a vario titolo coinvolti nel progetto (terapeuti, scuola, NPI ....). Il progetto prevede la possibilità, in accordo con il Servizio Sociale inviante, di effettuare visite protette tra i minori e la famiglia d'origine, eventuali parenti e/o amici. In particolare si garantisce la possibilità di organizzare le suddette visite in uno spazio neutro e, se necessario, alla presenza di un operatore qualificato. Inoltre, le famiglie d'origine possono venire a visitare la Comunità, previa autorizzazione del Servizio Sociale inviante, su appuntamento con il Responsabile o Coordinatore del Servizio e/o consultare la carta dei servizi.

## 7B. LA PARTECIPAZIONE: DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

L'Equipe educativa ha stilato un regolamento interno, che utenti presenti in struttura, operatori e famiglie devono seguire. Tale regolamento viene aggiornato periodicamente nelle riunioni d'équipe dagli educatori e dal Responsabile del Servizio

## 7C. GESTIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti e i familiari degli utenti dei Servizi possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

# CONTATTI

## COMUNITÀ PRONTO INTERVENTO

### RESPONSABILE/COORDINATRICE DEL SERVIZIO:

Vailati Lia Piera: 347/7072965

[lia.vailati@consorziofa.it](mailto:lia.vailati@consorziofa.it)

### UFFICIO AMMINISTRATIVO:

Sangalli Vanda: 0363/382353

[vanda.sangalli@consorziofa.it](mailto:vanda.sangalli@consorziofa.it)

Cooperativa Fili Intrecciati FA

Via Spirano 34/36 24053 Brignano Gera d' Adda

Partita Iva 03856410166

[www.filiintrecciatifa.it](http://www.filiintrecciatifa.it)





**ULTIMO AGGIORNAMENTO:  
MARZO 2026**

Redatta a cura del Responsabile Area  
Verificata e approvata dalla Direzione