



**LA MONGOLFIERA®**  
la diversità è ricchezza

*Carta dei Servizi*

*I.P.A.D.*

*Interventi Promozione dell'Autonomia di  
Persone Disabili*

**2022-2024**



**La Mongolfiera s.c.s. Onlus**

Trav. XII n. 164/166 – 25125 Villaggio Sereno – Brescia

T. 030 3548261 – [info@lamongolfiera.brescia.it](mailto:info@lamongolfiera.brescia.it)

C.F. / P.Iva 02804860175 – Iscrizione Albo Coop. Sociali n. A136967

C.C.I.A.A. BS 296000 – Tribunale 33721



[www.lamongolfiera.brescia.it](http://www.lamongolfiera.brescia.it)

# Chi siamo

## La Carta del Servizio

La definizione e la pubblicazione della Carta del Servizio, costituisce requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.

La presenza della Carta dei Servizi dà anche risposta alla normativa nazionale e regionale, in particolare ai sensi della Legge Regionale del 12 marzo 2008 n.3, alla Legge Regionale del 11 agosto 2015 n.23, e al DGR 2569/14.

La Carta del Servizio per la Cooperativa La Mongolfiera, vuole essere uno strumento, flessibile e modificabile, per fornire informazioni sulla Cooperativa e sui Servizi da essa offerti. Queste informazioni sono a disposizione delle famiglie, delle persone inserite nei Servizi e di tutti i cittadini, che sono interessati ad approfondire la conoscenza della nostra Cooperativa.

La diffusione della Carta del Servizio avviene tramite:

consegna ai parenti delle persone inserite, su loro richiesta

disponibilità del documento presso la sede del Servizio

consegna del documento alla famiglia che visita il Servizio per un'eventuale nuovo inserimento

pubblicazione sul sito internet della Cooperativa.

## La nostra Mission

La nostra Mission si rifà al nostro Codice Etico, che rappresenta il documento ufficiale, contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, volontari, fornitori, utenti ecc.).

La Cooperativa La Mongolfiera, pone alla base del proprio intervento ed operatività le seguenti priorità e valori:

1. promuovere l'integrazione sociale e l'inclusione sociale, valorizzando l'individualità di ogni persona
2. valorizzare le diversità di ogni persona, perché rappresentano una ricchezza. Ogni persona è portatore di potenzialità e titolare del proprio progetto di vita
3. porre attenzione ai bisogni espressi, adeguando gli interventi e/o attivando nuove risorse atte a rispondervi
4. porre attenzione al progetto di vita della persona ed ai desideri della persona
5. perseguire una condizione di benessere e della miglior qualità di vita possibile, in rapporto alle potenzialità e alle problematiche di ciascuno
6. avere un rapporto costante nel tempo con le famiglie, al fine di valorizzarne il ruolo, sia riguardo ai progetti dei loro congiunti, che rispetto alla Cooperativa
7. mantenere forte e coerente, sia in senso etico che politico, un'azione attiva e efficace per l'integrazione sociale
8. avere rapporti costanti e costruttivi con gli Enti Pubblici
9. costruire uno spirito di collaborazione e di rete con le realtà del privato sociale e del Terzo Settore, con cui condividere il proprio cammino
10. Valorizzare il fondamentale aiuto dei volontari, che con la loro opera sostengono le attività e i progetti della Cooperativa

## I principi dei Servizi

### Con i suoi Servizi e Progetti la Cooperativa intende:

1. sostenere e promuovere la centralità della persona nella comunità di appartenenza, perché sia riconosciuta come portatore di significati e di valori
2. migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia dei Servizi, attraverso l'adozione di opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative
3. impegnarsi per costruire una comunità sociale aperta ed accogliente, nella quale ogni persona abbia lo spazio per costruire il proprio benessere
4. mantenere un legame di collaborazione con le realtà e le Istituzioni Pubbliche per pensare e progettare costantemente nuovi spazi di integrazione culturale e sociale

### Con i suoi Servizi e Progetti la Cooperativa si contraddistingue per:

1. l'ascolto della persona con disabilità, ponendo attenzione all'individualità di ogni persona, ai suoi bisogni e desideri
2. la collaborazione attiva, l'ascolto e il sostegno alle famiglie
3. la predisposizione di Progetti Individualizzati di vita, per uno sviluppo globale della persona inserita, anche grazie al mantenimento e/o potenziamento delle abilità possedute
4. la proposta di attività specifiche per il perseguimento degli obiettivi individuali
5. l'apertura verso l'esterno in un continuo scambio e interrelazione con l'ambiente
6. una formazione permanente e l'aggiornamento del personale
7. l'ascolto ed attenzione verso i bisogni emergenti al fine di formulare nuove risposte
8. la corretta gestione della documentazione di ogni persona, nel rispetto della legislazione relativa alla Privacy

## Cosa facciamo

### I nostri Servizi e Progetti

La Cooperativa è Ente Gestore accreditato per i seguenti Servizi:

#### Unità d'Offerta Sociali

- ✓ Servizio di Formazione all' Autonomia 1 e 2 - S.F.A.
- ✓ Servizio di Formazione all'Autonomia 3, per disabilità acquisite - S.F.A.
- ✓ Centro Socio Educativo - C.S.E.
- ✓ Servizio Disabili per l'Integrazione - S.D.I.
- ✓ Interventi Promozione dell'Autonomia di Persone Disabili – I.P.A.D

#### Unità d'offerta Socio Sanitarie

- ✓ Centro Diurno Disabili "La Mongolfiera" - C.D.D.
- ✓ Centro Diurno Disabili "La Zebra a Pois" - C.D.D.
- ✓ Comunità Socio Sanitaria - C.S.S.

#### Progetti

- ✓ Are Minori: Centro d'Aggregazione Giovanile "GiraVolta" e Grest aziendali
- ✓ Laboratori di formazione in convenzione con L'Associazione Italiana Dislessia
- ✓ Area Lavoro (Cooperativa di tipo B)
- ✓ Il Dopo di Noi: Alloggi Palestra ed Appartamenti Protetti

- ✓ Tempo Libero
- ✓ Atelier Arte
- ✓ Laboratorio Teatrale

## **Diritti e doveri dei fruitori**

### **Diritti della persona con disabilità**

1. avere un progetto di vita che valorizzi i punti di forza e che riduca il più possibile i fattori, sia relazionali che ambientali, che ostacolano il raggiungimento degli obiettivi atti alla maggior indipendenza possibile
2. essere attore principale del proprio progetto di vita
3. partecipare alla vita sociale sia interna al servizio che esterna, in relazione alle proprie abilità
4. essere tutelato in ottemperanza alla Legge sulla Privacy

### **Doveri della persona con disabilità**

1. rispettare gli altri e le regole della buona convivenza sociale
2. rispettare le regole della Cooperativa e del proprio servizio
3. collaborare al Progetto Educativo Individualizzato

### **Diritti della famiglia**

1. ricevere tutte le informazioni utili per orientarsi all'interno della Cooperativa e dei Servizi: conoscere la Mission della Cooperativa, conoscere il progetto del servizio, la programmazione delle attività prevista di anno in anno, richiedere colloqui e appuntamenti con il responsabile dei servizi, con il coordinatore, con il presidente, partecipare ai momenti assembleari e/o formativi
2. collaborare alla definizione e all'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato del proprio congiunto
3. essere tutelato in ottemperanza alla Legge sulla Privacy

### **Doveri della famiglia**

1. rispettare il regolamento e gli orari del Servizio
2. fornire le informazioni e la documentazione richiesta
3. garantire una regolare frequenza durante l'anno
4. collaborare alla definizione ed all'attuazione del progetto educativo individualizzato

## **Amministrazione e Presidenza**

Il Consiglio di Amministrazione è composto da sette Consiglieri, eletti dall'Assemblea dei Soci. L'Ufficio Amministrativo è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30-13.30.

Il Presidente riceve su appuntamento telefonando allo 030.3548261.

# I.P.A.D.

## Interventi Promozione dell'Autonomia di Persone Disabili

Servizio diurno di affiancamento socio-educativo-assistenziale e di sostegno alla persona disabile e/o alla sua famiglia.

Prevede **moduli di gruppo** e **moduli individuali**, quest'ultimi caratterizzati da un affiancamento educativo individuale di *bassa, media e alta intensità*, atti anche a supportare la domiciliarità autonoma e semi-autonoma.

La flessibilità del servizio offerto permette di rispondere ai bisogni di persone con caratteristiche sempre più diversificate.

### Destinatari

Persone con disabilità di età non superiore ai 64 anni, con discrete autonomie personali e sociali.

### Finalità

Percorsi personalizzati per:

- ✓ Acquisire, sviluppare, promuovere e mantenere autonomie e competenze personali e sociali nei diversi contesti di vita, con particolare attenzione all'integrazione sociale
- ✓ Monitoraggio e osservazione educativa di particolari situazioni di fragilità
- ✓ Accompagnamento verso servizi diurni (CSE-SFA-CDD)
- ✓ Sostegno e accompagnamento alla domiciliarità per una vita autonoma o semiautonoma
- ✓ Raccordo con le attività del percorso scolastico
- ✓ Integrazione dell'attività lavorativa part-time, attraverso proposte di socializzazione informale
- ✓ Sostegno e accompagnamento del caregiver di minori disabili appartenenti a nuclei fragili

### Apertura e frequenza

Per i **moduli di gruppo** -*promozione all'autonomia e mantenimento e consolidamento*- il Servizio è aperto 230 giorni all'anno, funziona di norma dal lunedì al venerdì garantendo l'accoglienza per 7 ore al giorno, dalle 8.30 alle 15.30.

Le modalità di frequenza possibili sono il tempo pieno o il part-time, sia verticale che orizzontale.

Il calendario annuale indicante i giorni di chiusura (chiusura estiva e natalizia, ponti), è definito dall'ente gestore e comunicato in tempi consoni a tutti gli interessati (ATS, Comuni, famiglie).

I **moduli individuali** prevedono orari flessibili, stabiliti in relazione alle specifiche finalità del progetto e secondo un programma personalizzato.

Per le progettualità delle persone adulte sono previsti 11 mesi d'intervento nell'anno solare. Per quelle di minori e studenti è previsto un massimo di 9 mesi d'intervento nell'anno solare.

Le progettualità afferenti al sostegno della domiciliarità autonoma o semi-autonoma prevedono un funzionamento pari all'anno solare.

## **Progetto educativo individualizzato**

Per ogni utente vengono scelti in modo mirato gli obiettivi educativo-formativi e le attività quotidiane, in base a ciò che è più consono per la sua individualità e per il suo percorso di vita.

La stesura del PEI, le relative verifiche e modifiche sono compito dell'operatore socio-educativo di riferimento, con la supervisione del coordinatore. Il PEI è sottoscritto dal personale del servizio, da un familiare, dalla persona inserita, dall'assistente sociale e dallo psicologo di riferimento. La validità del PEI è generalmente annuale.

## **Accesso al Servizio**

La richiesta d'inserimento deve essere fatta al Servizio Sociale del Comune di residenza e/o all'Azienda Sociale Territoriale o all'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di competenza. L'ammissione è regolata dal Gruppo di Lavoro Orientamento ai Servizi (GLOS) del Comune di Brescia.

Per motivi specifici, la famiglia può richiedere l'attivazione di un servizio o di un intervento privato, direttamente alla Cooperativa.

La risposta alla richiesta di inserimento da parte dell'Ente Pubblico inviante o della famiglia, sarà comunicata entro 10 giorni di calendario. Con la risposta sarà anche specificata la tempistica per l'inserimento.

La Cooperativa è disponibile per visite e informazioni, previo appuntamento con la Responsabile dei Servizi, dottoressa Gloria Feroldi, telefonando allo *030.3548261* o mandando una mail all'indirizzo *gloria.feroldi@lamongolfiera.brescia.it*.

## **Dimissioni**

La dimissione può avvenire su richiesta della famiglia (dimissione volontaria), su proposta degli organi istituzionali competenti, o su richiesta del coordinatore del servizio in accordo con gli organi istituzionali competenti e per i seguenti motivi:

- ✓ ripetitività di episodi gravi e dannosi per la persona e gli altri utenti
- ✓ necessità di inserire il soggetto in un servizio più idoneo ai suoi bisogni
- ✓ mancato rispetto degli impegni economici

## **Equipe e organizzazione**

La formazione ed il benessere della persona è garantito dalla collaborazione di diverse figure professionali, (quali coordinatore di servizio, educatori professionali, operatori socio-educativi) costantemente formate, che accompagnano l'utente nel suo percorso, in accordo e collaborazione con i professionisti dell'ente inviante, con la famiglia e la stessa persona in carico.

L'iter di coinvolgimento di tutti gli attori citati, prevede almeno un colloquio/verifica annuale e, al bisogno, colloqui fra coordinatore, educatore di riferimento e famiglia e/o con i Servizi Sociali di riferimento, così come comunicazioni/avvisi in forma scritta.

## **Reclami e segnalazioni**

La persona inserita e/o la famiglia, possono inoltrare segnalazione di problemi al coordinatore tramite telefono o compilando l'apposito Modulo Reclami atto a segnalare disservizi o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio. Referente per la gestione dei reclami è il coordinatore, congiuntamente alla Responsabile dei Servizi e/o al Presidente. I tempi di risposta previsti sono quantificati in giorni 7 di calendario.

## Rilevazione grado di soddisfazione

La Cooperativa La Mongolfiera utilizza un questionario di soddisfazione distribuito ai familiari ed operatori in forma anonima al termine di ogni anno d'attività.

Le valutazioni espresse, le segnalazioni e i suggerimenti raccolti vengono esaminati e rielaborati al fine di migliorare il livello delle prestazioni fornite.

## Retta

La retta è definita nel contratto sottoscritto fra la Cooperativa La Mongolfiera nella persona del legale rappresentante con gli enti locali di riferimento.

Per specifiche rivolgersi all'Amministrazione della Cooperativa e all'assistente sociale del Comune di residenza.

La retta del Servizio non è comprensiva del costo dei pasti.

## Le diverse sedi IPAD: caratteristiche specifiche

Cooperativa La Mongolfiera dispone di diverse sedi Servizi SDI, dislocate sul territorio di Brescia.

**Ogni sede operativa elabora una propria Proposta Formativa** in base alla progettualità moduli di gruppo o individuale.

Per i moduli individuali le attività programmate possono essere realizzate in contesti aggregativi, ricreativi, produttivi del territorio, presso il domicilio dell'utente oppure presso sede di servizio accreditato che meglio risponde per caratteristiche e finalità agli obiettivi del singolo intervento.

## Moduli di Gruppo e Individuali

### IPAD1 Interventi Promozione dell'Autonomia di Persone Disabili

Via Lamarmora, 144 - 25124 Brescia Tel. 030 7282948

*Coordinatore: FRANZONI CLAUDIO*

*C. 328 8878552 claudio.franzoni@lamongolfiera.brescia.it*

## Specificità

Servizio flessibile, in un contesto tranquillo, che permette di realizzare gli obiettivi educativi e formativi nel rispetto del percorso evolutivo individuale, con attenzione particolare ai tempi di crescita di ciascuno.

Si caratterizza per un lavoro sugli obiettivi, svincolato dai tempi di raggiungimento.

Posti abilitati per moduli di gruppo: 40.

## Requisiti d'inserimento

- ✓ Disabilità intellettiva medio-lieve, Sindrome di Down, Autismo. Persone giovani 16-35 anni
- ✓ Tirocini Inclusione Sociale d'osservazione dei prerequisiti lavorativi per eventuale passaggio ad altro Servizio
- ✓ Tirocini Inclusione Sociale con finalità socializzanti
- ✓ Progetti "ponte" con raccordo dell'esperienza scolastica per avvicinamento ai Servizi.
- ✓ Osservazione e valutazione per identificare il Servizio più aderente ai bisogni del soggetto.

### **Raggiungibilità con i mezzi di trasporto**

Metropolitana, fermata Lamarmora.

## **IPAD2 “Casa Lucia” Interventi Promozione dell’Autonomia di Persone Disabili Trav. XIV n. 193 - 25125 Villaggio Sereno-Brescia Tel. 030 7282538**

*Coordinatrice: LUANA LANZINI*

*C. 338 9975497 luana.lanzini@lamongolfiera.brescia.it*

### **Specificità**

Mantenimento e sviluppo delle competenze personali e sociali, attraverso attività in piccoli gruppi e Tirocini d’Inclusione Sociale a sola finalità socializzante.

Posti abilitati per moduli di gruppo: 18.

### **Requisiti d’inserimento**

- ✓ Disabilità intellettiva medio-grave. Persone dai 16 ai 64 anni
- ✓ Buone autonomie personali e socio-relazionali di base
- ✓ Finalità di valorizzazione della persona e delle sue specificità in un contesto stimolante ma tranquillo e familiare

### **Raggiungibilità con mezzi di trasporto**

Linea 10 e 17 del trasporto urbano.

## **IPAD3 Interventi Promozione dell’Autonomia di Persone Disabili Via Malta, 8 - 25124 Brescia Tel. 030 2451122**

*Coordinatrice: ANNALISA SABATTOLI*

*C. 329 9612997 annalisa.sabattoli@lamongolfiera.brescia.it*

### **Specificità**

Formazione di una identità adulta, matura e consapevole, raggiungimento e mantenimento di uno stato di benessere ed implemento della qualità della vita delle persone inserite.

Le parole chiave: crescita, autonomia, indipendenza.

Si caratterizza perché usufruisce il più possibile delle opportunità offerte dal territorio, in particolar modo per l’alta presenza di Tirocini d’Inclusione Sociale, con finalità socializzante e di rinforzo del ruolo adulto.

Posti abilitati per moduli di gruppo: 24.

### **Requisiti d’inserimento**

- ✓ Età media 30/40 anni, prevalenza attuale gruppo maschile
- ✓ Sviluppo, mantenimento e consolidamento di autonomie già acquisite
- ✓ Necessità di una proposta socio-educativa specifica e mirata ad integrare l’attività lavorativa part-time e/o la socializzazione informale
- ✓ Necessità d’osservazione educativa, monitoraggio e sostegno per particolari situazioni di fragilità, quali ad es. doppia diagnosi/avvicinamento all’età anziana

## **Raggiungibilità con mezzi di trasporto**

Metropolitana, fermata Brescia2.

## **IPAD4 Interventi Promozione dell'Autonomia di Persone Disabili** **Via Reverberi, 17 -25128 Brescia Tel. 030391101**

*Coordinatrice: MARIA CHIARA MAZZINI*

*C. 3484923641 chiara.mazzini@lamongolfiera.brescia.it*

### **Specificità**

Organizzazione flessibile e mirata alla socializzazione, caratterizzata da proposte educative adeguate al funzionamento delle persone inserite, in un contesto di interazione facilitante.

Attività pedagogiche finalizzate al potenziamento delle autonomie personali, utili per la propria vita e per la successiva sperimentazione di tirocini ad inclusione sociale per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi o a maggior valenza socializzante.

Posti abilitati per moduli di gruppo: 8.

### **Requisiti di inserimento**

- ✓ Disabilità intellettiva media
- ✓ Disabilità intellettiva media in comorbilità psichiatrica
- ✓ Disturbi dello spettro autistico
- ✓ Sindromi genetiche associate a disabilità intellettiva media
- ✓ Possibilità di attivazione di tirocini ad inclusione sociale per l'osservazione dei prerequisiti di tipo lavorativo e con finalità socializzante

## **Raggiungibilità con i mezzi di trasporto**

Linea 17 e 11 del trasporto urbano.

## **IPAD5 Interventi Promozione dell'Autonomia di Persone Disabili** **Via Malanotte, 18 Fornaci -25131 Brescia Tel. 030 222003**

*Coordinatrice: ANNA DALDOSSI*

*C. 328 8479818 anna.daldossi@lamongolfiera.brescia.it*

### **Specificità**

Organizzazione flessibile e dinamica, orientata all'apertura al contesto territoriale per favorire l'inclusione sociale.

Attività educative che richiedono livelli di prestazione individuale, tali da preparare la persona ad affrontare, quanto prima, un'esperienza competitiva di tirocinio ad inclusione sociale per l'osservazione di prerequisiti di tipo lavorativo.

### **Requisiti di inserimento**

- ✓ Disabilità intellettiva lieve
- ✓ Disabilità intellettiva lieve in comorbilità psichiatrica
- ✓ Disturbi dello spettro autistico e Sindrome di Asperger ad alto funzionamento
- ✓ Sindromi genetiche associate a disabilità intellettiva lieve

- ✓ Priorità di attivazione tirocini ad inclusione sociale per la formazione e l'osservazione dei prerequisiti di tipo lavorativo

#### **Raggiungibilità con i mezzi di trasporto**

Linea 17 del trasporto urbano.

### **IPAD6 Interventi Promozione dell'Autonomia di Persone Disabili Disabilità Acquisita**

**Trav. XII, 9 Vill. Sereno -25125 Brescia Tel. 030 3534560**

*Coordinatrice: SILVANA CERESA*

*C. 333 9850412 [silvana.ceresa@lamongolfiera.brescia.it](mailto:silvana.ceresa@lamongolfiera.brescia.it)*

#### **Specificità**

Il Servizio risponde concretamente al bisogno di riabilitazione psico-sociale di persone con trauma cranico e/o vascolare a seguito di incidenti stradali o patologie neurodegenerative. Prevede la costruzione di un progetto globale di vita della persona coinvolta, perché possa recuperare per quanto possibile il proprio ruolo sociale e familiare.

#### **Requisiti di inserimento**

- ✓ Disabilità acquisita in seguito a cerebrolesioni (incidenti stradali/lavorativi) o patologie invalidanti e neurodegenerative
- ✓ Necessità di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali e di uno spazio d'integrazione e socializzazione, nonché di un supporto di sollievo alle famiglie

#### **Raggiungibilità con i mezzi di trasporto**

Linea 10 e 17 del trasporto urbano.

### **IPAD7 Interventi Promozione dell'Autonomia di Persone Disabili Trav. XII, 164/166 Villaggio Sereno -25125 Brescia Tel. 030 3548261**

*Coordinatrice: OLGA MANFREDI*

*C. 345 3090019 [olga.manfredi@lamongolfiera.brescia.it](mailto:olga.manfredi@lamongolfiera.brescia.it)*

#### **Specificità**

Mantenimento e consolidamento delle competenze personali e sociali, così da contribuire al miglioramento della qualità di vita della persona.

#### **Requisiti d'inserimento**

- ✓ Disabilità psicofisica media e medio-grave. Persone dai 18 ai 64 anni
- ✓ Necessità di una proposta socio-educativa atta al mantenimento, consolidamento e sviluppo, sin dove possibile, delle proprie abilità
- ✓ Necessità di un livello di sostegno medio-alto

#### **Raggiungibilità con mezzi di trasporto**

Linea 10 e 17 del trasporto urbano

## Unità Offerta Sociale: IPAD Calendario 2022 Cooperativa LA MONGOLFIERA

gennaio		febbraio		marzo		aprile		maggio		giugno		luglio		agosto		settembre		ottobre		novembre		dicembre	
1	sab	1	mar A	1	mar A	1	ven A	1	dom	1	mer A	1	ven A	1	lun A	1	gio A	1	sab	1	mar F	1	gio A
2	dom	2	mer A	2	mer A	2	sab	2	lun A	2	gio F	2	sab	2	mar A	2	ven A	2	dom	2	mer A	2	ven A
3	lun A	3	gio A	3	gio A	3	dom	3	mar A	3	ven C	3	dom	3	mer A	3	sab	3	lun A	3	gio A	3	sab
4	mar A	4	ven A	4	ven A	4	lun A	4	mer A	4	sab	4	lun A	4	gio A	4	dom	4	mar A	4	ven A	4	dom
5	mer A	5	sab	5	sab	5	mar A	5	gio A	5	dom	5	mar A	5	ven A	5	lun A	5	mer A	5	sab	5	lun A
6	gio F	6	dom	6	dom	6	mer A	6	ven A	6	lun A	6	mer A	6	sab	6	mar A	6	gio A	6	dom	6	mar A
7	ven C	7	lun A	7	lun A	7	gio A	7	sab	7	mar A	7	gio A	7	dom	7	mer A	7	ven A	7	lun A	7	mer A
8	sab	8	mar A	8	mar A	8	ven A	8	dom	8	mer A	8	ven A	8	lun C	8	gio A	8	sab	8	mar A	8	gio F
9	dom	9	mer A	9	mer A	9	sab	9	lun A	9	gio A	9	sab	9	mar C	9	ven A	9	dom	9	mer A	9	ven A
10	lun A	10	gio A	10	gio A	10	dom	10	mar A	10	ven A	10	dom	10	mer C	10	sab	10	lun A	10	gio A	10	sab
11	mar A	11	ven A	11	ven A	11	lun A	11	mer A	11	sab	11	lun A	11	gio C	11	dom	11	mar A	11	ven A	11	dom
12	mer A	12	sab	12	sab	12	mar A	12	gio A	12	dom	12	mar A	12	ven C	12	lun A	12	mer A	12	sab	12	lun A
13	gio A	13	dom	13	dom	13	mer A	13	ven A	13	lun A	13	mer A	13	sab	13	mar A	13	gio A	13	dom	13	mar A
14	ven A	14	lun A	14	lun A	14	gio A	14	sab	14	mar A	14	gio A	14	dom	14	mer A	14	ven A	14	lun A	14	mer A
15	sab	15	mar F	15	mar A	15	ven P	15	dom	15	mer A	15	ven A	15	lun F	15	gio A	15	sab	15	mar A	15	gio A
16	dom	16	mer A	16	mer A	16	sab	16	lun A	16	gio A	16	sab	16	mar C	16	ven A	16	dom	16	mer A	16	ven A
17	lun A	17	gio A	17	gio A	17	dom	17	mar A	17	ven A	17	dom	17	mer C	17	sab	17	lun A	17	gio A	17	sab
18	mar A	18	ven A	18	ven A	18	lun F	18	mer A	18	sab	18	lun A	18	gio C	18	dom	18	mar A	18	ven A	18	dom
19	mer A	19	sab	19	sab	19	mar A	19	gio A	19	dom	19	mar A	19	ven C	19	lun A	19	mer A	19	sab	19	lun A
20	gio A	20	dom	20	dom	20	mer A	20	ven A	20	lun A	20	mer A	20	sab	20	mar A	20	gio A	20	dom	20	mar A
21	ven A	21	lun A	21	lun A	21	gio A	21	sab	21	mar A	21	gio A	21	dom	21	mer A	21	ven A	21	lun A	21	mer A
22	sab	22	mar A	22	mar A	22	ven A	22	dom	22	mer A	22	ven A	22	lun C	22	gio A	22	sab	22	mar A	22	gio A
23	dom	23	mer A	23	mer A	23	sab	23	lun A	23	gio A	23	sab	23	mar P	23	ven A	23	dom	23	mer A	23	ven A
24	lun A	24	gio A	24	gio A	24	dom	24	mar A	24	ven A	24	dom	24	mer P	24	sab	24	lun A	24	gio A	24	sab
25	mar A	25	ven A	25	ven A	25	lun F	25	mer A	25	sab	25	lun A	25	gio P	25	dom	25	mar A	25	ven A	25	dom
26	mer A	26	sab	26	sab	26	mar A	26	gio A	26	dom	26	mar A	26	ven P	26	lun A	26	mer A	26	sab	26	lun F
27	gio A	27	dom	27	dom	27	mer A	27	ven A	27	lun A	27	mer A	27	sab	27	mar A	27	gio A	27	dom	27	mar C
28	ven A	28	lun A	28	lun A	28	gio A	28	sab	28	mar A	28	gio A	28	dom	28	mer A	28	ven A	28	lun A	28	mer C
29	sab			29	mar A	29	ven A	29	dom	29	mer A	29	ven A	29	lun A	29	gio A	29	sab	29	mar A	29	gio C
30	dom			30	mer A	30	sab	30	lun A	30	gio A	30	sab	30	mar A	30	ven A	30	dom	30	mer A	30	ven C
31	lun A			31	gio A			31	mar A			31	dom	31	mer A			31	lun A			31	sab
nel mese:		nel mese:		nel mese:		nel mese:		nel mese:		nel mese:		nel mese:		nel mese:		nel mese:		nel mese:		nel mese:		nel mese:	
	A	19		A	19		A	23		A	18		A	22		A	20		A	21		A	16
	C	1		C	0		C	0		C	0		C	0		C	10		C	0		C	4
	F	1		F	1		F	0		F	2		F	0		F	1		F	0		F	2
	P	0		P	0		P	0		P	0		P	0		P	4		P	0		P	0

<b>A</b> =	Apertura	nell'anno	230
<b>C</b> =	Chiusura	nell'anno	16

<b>F</b> =	Festività in giorni Feriali	nell'anno	9
<b>P</b> =	Programmazione (con chiusura all'utenza)	nell'anno	5

## Modulo segnalazione reclami e/o disservizi

Alla c.a. \_\_\_\_\_

### OGGETTO:

- Reclamo
- Disservizio

### Descrizione

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Eventuali Richieste

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Ricevuto in data \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_

Segnalazione n° \_\_\_\_\_ / anno \_\_\_\_\_

**La Mongolfiera s.c.s. Onlus**

Trav. XII n. 164/166 - 25125 Villaggio Sereno - Brescia - T. 030 3548261 - info@lamongolfiera.brescia.it  
C.F. / P. Iva 02804860175 - Iscrizione Albo Coop. Sociali n°A136967 - C.C.I.A.A. BS 296000 - Tribunale 33721

[www.lamongolfiera.brescia.it](http://www.lamongolfiera.brescia.it)



## Questionario di soddisfazione per le persone inserite e per le loro famiglie

Gentili famiglie, vi chiediamo di dedicare alcuni minuti del vostro tempo per rispondere alle domande di questo questionario relativo al servizio dove il vostro congiunto è inserito.

Il questionario è totalmente anonimo: anche se durante la compilazione voi visualizzerete il vostro indirizzo email esso non verrà in alcun modo inviato né registrato dal sistema.

Vi ringraziamo sin d'ora per la vostra disponibilità e per il vostro prezioso aiuto che ci consentirà di migliorare la nostra offerta.

1. Quanto è soddisfatto degli orari di frequenza al servizio?

<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Per nulla
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

2. Quanto è soddisfatto dei locali e degli ambienti in cui il servizio è attualmente situato?

<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Per nulla
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

3. Quanto è soddisfatto della proposta alimentare offerta dal servizio?

<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Per nulla
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

4. Quanto è soddisfatto della pulizia ed ordine del suo familiare all'uscita dal servizio?

<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Per nulla
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

5. Quanto è soddisfatto dello scambio di informazioni tra famiglia e servizio?

<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Per nulla
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

6. Quanto è soddisfatto del Progetto Individualizzato?

<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Per nulla
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

7. Quanto è soddisfatto delle attività offerte in questo periodo di pandemia?

<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Per nulla
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

8. Quanto è soddisfatto delle misure attuate dal servizio per contenere la diffusione del contagio da SARS-COV2?

<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Per nulla
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

9. Quanto è soddisfatto della proposta complessiva offerta dal servizio?

<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Per nulla
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	------	--------------------------	-----------



**LA MONGOLFIERA®**  
la diversità è ricchezza

10. Quanto è soddisfatto della sua relazione con il/la coordinatore/trice del servizio?

<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Per nulla
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

11. Quanto è soddisfatto della sua relazione con gli/le operatori/trici del servizio?

<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Per nulla
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

12. Quanto è soddisfatto della relazione del suo familiare con gli/le operatori/trici del servizio?

<input type="checkbox"/>	Molto	<input type="checkbox"/>	Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>	Per nulla
--------------------------	-------	--------------------------	------------	--------------------------	------	--------------------------	-----------

### Ci aiuti a migliorare la nostra offerta!

Inserisca qui suggerimenti, consigli o critiche costruttive per aiutarci a migliorare

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

La Mongolfiera s.c.s. Onlus

Trav. XII n. 164/166 - 25125 Villaggio Sereno Brescia - T. 030 3548261 - info@lamongolfiera.brescia.it  
Cod. Fiscale e P.IVA 02804860175 - Iscrizione Albo Coop. Sociali n°A136967 - C.C.I.A.A. BS 296000 - Tribunale 33721

www.lamongolfiera.brescia.it

