

## Questionario sulla soddisfazione del cliente

*La invitiamo a barrare la risposta che meglio corrisponde alla sua valutazione del servizio ricevuto.*

1. Ritieni che il Servizio di Assistenza Scolastica erogato dalla Cooperativa Gli Altri abbia soddisfatto le sue aspettative?

**SI      NO      IN PARTE**

2. Ritieni che il personale impiegato dalla Cooperativa Gli Altri sia adeguato alle mansioni richieste?

**SI      NO      IN PARTE**

3. Il servizio si è svolto con regolarità e puntualità?

**SI      NO      IN PARTE**

Se lo ritieni opportuno, può scrivere sinteticamente qui sotto una richiesta o un reclamo.

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

La Cooperativa Gli Altri La ringrazia per la Sua disponibilità.

La restituzione del questionario può avvenire a mano presso gli uffici della Cooperativa Gli Altri, per fax o per posta ai recapiti indicati a fianco.

Ogni reclamo sarà esaminato e verrà fornita una risposta entro 48 ore verbalmente e entro 7 giorni in forma scritta.



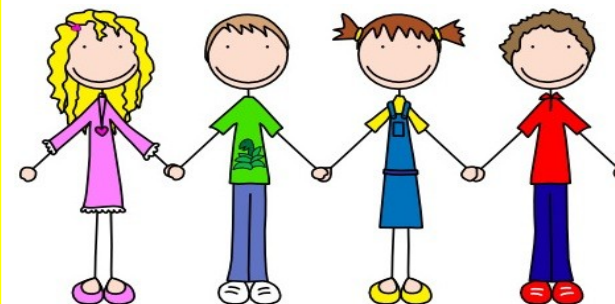
**GLI ALTRI**  
COOPERATIVA SOCIALE



**GLI ALTRI**  
COOPERATIVA SOCIALE

Via Gentile, 40  
51100 Pistoia

Tel. 0573.964687  
Fax. 0573.450866  
segreteria@gli altri.org



Servizio di  
**ASSISTENZA SCOLASTICA**

### **A chi è rivolto**

A studenti disabili iscritti a scuole di ogni ordine e grado (articolo 3, comma 3 della Legge 104/1992).

### **Cosa offriamo**

Assistenza a studenti disabili durante la frequenza scolastica nei seguenti ambiti:

1. Cura e igiene personali.
2. Somministrazione dei pasti.
3. Accompagnamento e vigilanza.
4. Relazioni interpersonali.
5. Supporto nell'attività didattica.

### **Tempi**

Durante l'anno scolastico negli orari di apertura previsti dai singoli istituti e per un numero di ore deciso dai professionisti socio-sanitari preposti.

### **Accesso**

La richiesta di assistenza scolastica può essere rivolta ai Servizi Sociali del Comune di residenza da un genitore o dalla Scuola (previo consenso del genitore stesso), all'atto della prima iscrizione, o in qualsiasi fase dell'iter scolastico.

### **Descrizione del Servizio**

Il Servizio di Assistenza Scolastica persegue l'intento di prevenire e rimuovere gli ostacoli che impediscono lo sviluppo della persona umana e consolidare nella scuola la cultura dell'accoglienza. Il modello valoriale e normativo di riferimento per il servizio è costituito dalla Legge n. 104 ("Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate") del 1992, secondo cui la Repubblica garantisce e promuove sia il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona handicappata, sia la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società.

### **Dove viene svolto**

Attraverso convenzioni nei Comuni di Abetone, Agliana, Cutigliano, Marliana, Montale, Pistoia, Piteglio, San Marcello P.se, Serravalle P.se, presso gli istituti scolastici di ogni ordine e grado e, su richiesta, nei comuni di residenza degli utenti.

L'attivazione del Servizio di Assistenza Scolastica può avvenire rivolgendosi ai Servizi Sociali oppure privatamente per servizi particolari (come per esempio servizi estivi per minori, eccetera), rivolgendosi presso gli uffici della Coopertiva Gli Altri.

### **Chi lo fa**

Un Coordinatore con Laurea in Scienze dell'Educazione.

Una Referente d'Area con Laurea in Scienze dell'Educazione.

Operatori con: Laurea attinenti, Diploma superiore e/o qualifica professionale (Assistenti familiari, Assistenti di base, Operatori socio-sanitario, Animatore, Educatore, Tecnico qualificato nei servizi nei servizi di assistenza all'handicap e alle marginalità sociali, eccetera).

### **Impegni e standard**

Il Servizio è garantito per l'intero anno scolastico e su richiesta nel periodo estivo.

Gli operatori sono inquadrati con il Contratto Nazionale Collettivo delle Cooperative Sociali.

Aggiornamento professionale degli operatori.

Verifica del lavoro con incontri periodici.

Assicurazione per danni a terzi e persone.

Sostituzioni entro il primo giorno di assenza dello studente con personale parimenti qualificato.