

CARTA DEI SERVIZI

2019



“Come il Girasole segue il corso del sole così la Cooperativa rivolge la sua attenzione alle diverse problematiche sociali”



COOPERATIVA GIRASOLE

La **Carta dei Servizi** è un documento che illustra brevemente i servizi offerti, le modalità di accesso a tali servizi e riporta informazioni sull'organizzazione e su quanto l'utente può legittimamente aspettarsi di ricevere.

Di seguito si riporta la "Carta di identità" di GIRASOLE Società Cooperativa Sociale Onlus ¹

Iscrizione all'Albo Nazionale Enti Cooperativi	<i>n. A157774</i>
Iscrizione nel Registro delle cooperative Provincia di Trento	<i>nella sezione "Cooperative a mutualità prevalente", nella categoria "Cooperative sociali", sottocategoria "Cooperative di gestione di servizi socio-sanitari, culturali ed educativi" e nella categoria "Altre cooperative"</i>
Tipologia	<i>Cooperativa di tipo "A" ai sensi dell'art. 1 della Legge 381/91 ²</i>
Codice fiscale/Partita IVA/CCIAA di Trento	<i>n. 01085050225</i>
Data costituzione	<i>03/06/1985</i>
Aderente a	<i>Federazione Trentina della Cooperazione Società Cooperativa - Trento Con.Solida Consorzio Solidale di Cooperative Sociali per la Provincia di Trento - Trento CGM Consorzio Gino Matterelli – Consorzio Nazionale di Cooperative Sociali – Brescia</i>
Sede legale e amministrativa	<i>ROVERETO (38068) via Cartiera, 9 Tel. e Fax 0464-438914; Cell. 340 8861517 e-mail: amministr@coopgirasole.org; pec: coopgirasole@pec.cooperazionetrentina.it</i>

¹Onlus: organizzazione non lucrativa di utilità sociale.

²Legge 381/91: "Disciplina delle Cooperative Sociali" (l'art. 1 definisce di tipo "A" le cooperative che operano attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi).



VISION

La Cooperativa Girasole ritiene importante che istituzioni, organizzazioni e cittadini concorrano a creare le condizioni affinché tutti possano esprimere le proprie capacità, soddisfare i propri bisogni ed autorealizzarsi nel rispetto delle risorse e dei limiti di ciascuno.

MISSION

La Cooperativa Girasole è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata e ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione.

Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, e si propone la gestione in forma di impresa dei servizi socio sanitari, culturali ed educativi.

Stimola inoltre la comunità nelle sue varie articolazioni (istituzioni pubbliche e private, volontariato ecc.) ad attivarsi per l'integrazione sociale e lavorativa delle persone in difficoltà.

VALORI

Centralità della persona

L'essere umano, la realizzazione delle proprie potenzialità ed il soddisfacimento dei propri bisogni, è centro e fine della Cooperativa.

Integrazione con il territorio

Dalla lettura dei bisogni espressi dalla comunità nascono i progetti e le azioni della Cooperativa che li realizza coinvolgendo tutte le realtà del territorio.

Democrazia, collaborazione e cooperazione

La Cooperativa crede nella mutualità, nella democrazia e nel coinvolgimento attivo dei soci. Da questi valori nasce anche l'esigenza di operare in rete con le altre realtà della cooperazione trentina (Federazione, Consorzi e altre Cooperative).

Valorizzazione delle risorse umane, professionalità e qualità del lavoro

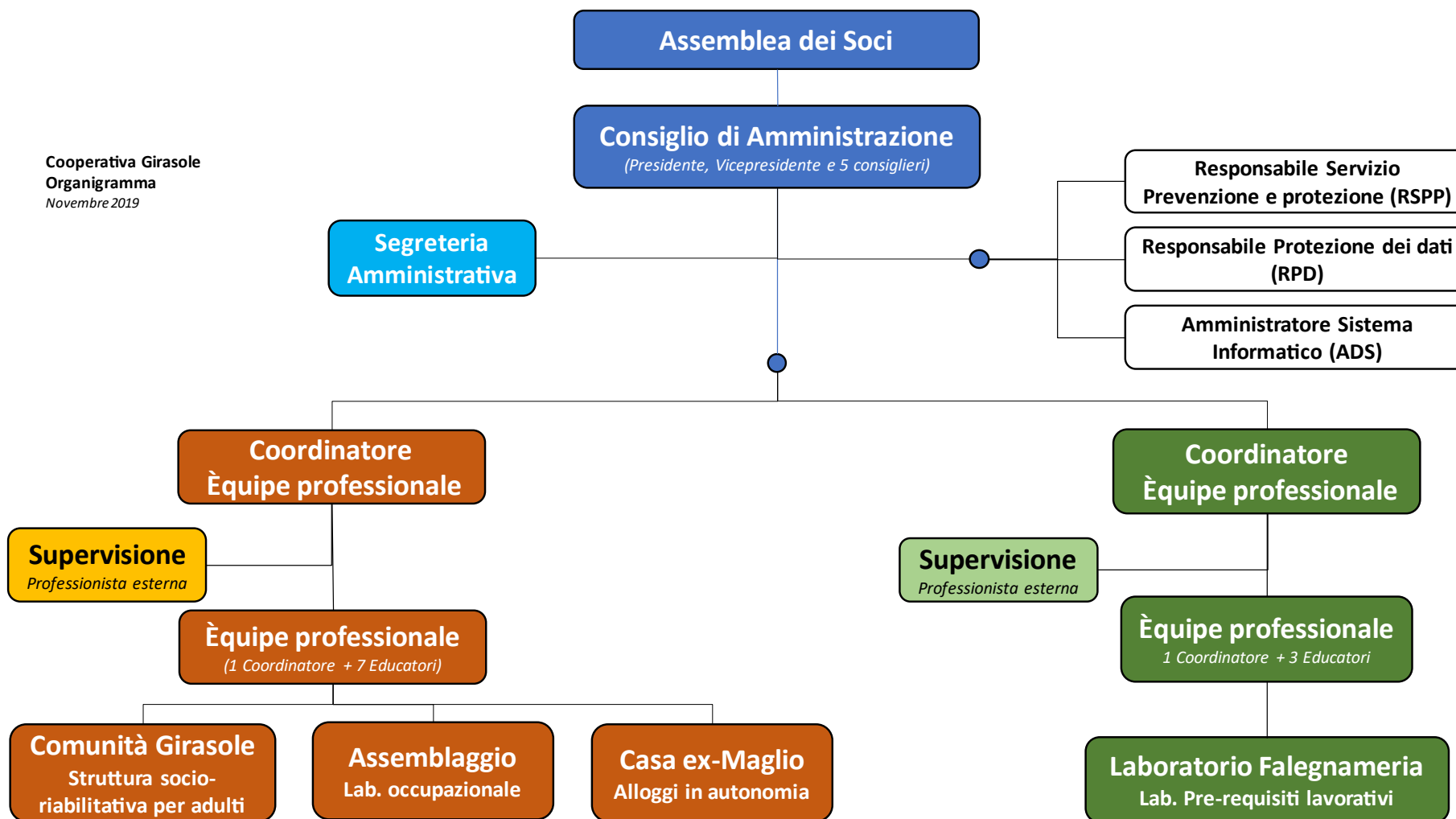
La Cooperativa si impegna a valorizzare le risorse umane e la loro crescita professionale. L'azione della Cooperativa mira a far emergere le capacità e le disponibilità di ciascuno promuovendone lo sviluppo attraverso la comunicazione.

Volontariato

La Cooperativa è nata dal volontariato che per anni è stato il perno centrale sul quale si sono sviluppate le attività. È sicuramente un valore da non disperdere ma anzi da incentivare.



ORGANIGRAMMA



SERVIZI

La Cooperativa Girasole, fondata nel 1985 come cooperativa di tipo “A” ai sensi della legge 381/91, che accoglie in modo temporaneo e sulla base di un progetto di accompagnamento e reinserimento nell’ambito sociale, lavorativo ed abitativo, persone adulte con problemi di disagio sociale e psichico, difficoltà relazionali, con problemi alcol-correlati, e beneficiari di misure alternative alla pena detentiva.

COMUNITÀ SOCIO-RIABILITATIVA PER ADULTI



Edificio di Via Flaim, sede della Comunità socio-riabilitativa per adulti

Comunità residenziale per adulti “Girasole”

ROVERETO - Via Flaim, 3

Tel. e Fax 0464-437209 - Cell. 328 8104575

e-mail: com.residenziale@coopgirasole.org

pec: com.residenziale.coopgirasole@pec.cooperazionetrentina.it

La Comunità residenziale per adulti si trova a Rovereto in Via Flaim, 3. La sede è raggiungibile in pochi minuti a piedi dalla stazione dei treni e delle autocorriere di Rovereto e anche con la linea urbana dei bus di Rovereto, scendendo alla fermata in Via Cavour. Nei pressi della struttura è disponibile un ampio parcheggio a pagamento (Piazzale Leoni).

La struttura è comprensiva di zona ufficio (stanza operatori, bagno operatori e ufficio), servizi igienici, sala da pranzo e zona giorno, 1 dispensa, 1 cucina, e da 4 camere doppie e una singola per



un massimo di nove posti letto.

Gli appartamenti che la ospitano sono concessi in affitto da Itea.

Il servizio è garantito 24 ore su 24 da un'équipe di educatori e da un coordinatore.

La Comunità ospita adulti di genere maschile che si trovano in situazioni di disagio, ossia soggetti privi di sufficiente sostegno parentale, dimessi dal carcere o beneficiari di misure 'alternative' o di sicurezza, bisognosi di urgente e temporaneo allontanamento dal contesto familiare o sociale di appartenenza, persone con problemi alcol-correlati ed utenti con problematiche di natura psichiatrica che presentano un potenziale evolutivo.

Le segnalazioni prese in esame provengono dai Servizi sociali competenti e sono, ove necessario, corredate dalle relazioni dei Servizi specialistici, previa valutazione da parte della Commissione Tecnica istituita dall'Azienda Provinciale Servizi Sanitari che esprime un indirizzo di massima e, nei casi complessi dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM), che traccia una prima linea progettuale.

L'équipe degli educatori esamina attentamente le domande e i pareri formulati, avviando la fase di approfondimento della singola situazione con i Servizi sociali territoriali e di conoscenza diretta con i potenziali utenti attraverso tre colloqui preliminari.

In caso di esito positivo viene formulato un progetto di intervento temporaneo e si stipula il contratto di prima accoglienza, dove vengono indicati gli obiettivi a breve termine. Inizia così il periodo della cosiddetta "osservazione" reciproca che dura un mese, se necessario ulteriormente prorogabile di un altro mese.

Dopo questa fase, sulla base delle indicazioni fornite dai Servizi sociali territoriali negli incontri di verifica ed in seguito alle riflessioni fatte dall'équipe degli educatori, si passa al pieno inserimento, ossia all'accoglienza definitiva, attraverso un progetto educativo maggiormente strutturato e dettagliato nei suoi contenuti.

L'attività svolta in Comunità, finalizzata alla realizzazione dei progetti riabilitativi individuali, si concretizza principalmente su più livelli:

- l'acquisizione o riacquisizione di capacità e abilità di base;
- la consapevolezza rispetto alle dipendenze e all'adozione di corretti stili di vita;
- il miglioramento delle capacità relazionali.

Per quanto riguarda le autonomie personali l'intervento è incentrato su mansioni e compiti relativi alla gestione della persona e della casa, quali: pulizie, preparazione pasti, sistemazione degli effetti personali, cura dell'igiene personale, gestione delle proprie spese, assunzione regolare dei medicinali prescritti, rispetto degli ambienti, degli orari e degli impegni in genere.

Per quanto riguarda la sfera relazionale, gli interventi, ampi e diversificati, sono volti a favorire l'espressione di sé e la socializzazione; la crescita del senso di appartenenza, delle capacità interattive e delle motivazioni personali; l'acquisizione di consapevolezza rispetto alle proprie difficoltà e il miglioramento della capacità introspettiva.

Gli interventi si concretizzano in: colloqui personali quindicinali (o più frequenti in caso di necessità); partecipazione alla Scuola territoriale del Servizio di Alcolologia, ai club alcolologici territoriali e di ecologia familiare, agli incontri con gli specialisti (medico psichiatra e psicologo); incontri mensili in cui vengono esposte le problematiche della convivenza nella struttura e ricercate soluzioni opportune; uscite di gruppo, attività in palestra, e altre iniziative di carattere culturale e



ricreativo; momenti di socializzazione per gli utenti cui partecipano anche i soci e i volontari.

Vengono altresì promossi incontri di carattere formativo e informativo su temi specifici, relativi ad esempio alla prevenzione e sicurezza in ambiente di lavoro, all'igiene e profilassi, alla manipolazione, trasformazione, consumo di alimenti.

Completa la gamma delle attività la cura dei rapporti con le famiglie degli ospiti.

Le attività della Comunità riabilitativa sono rivolte anche ad ospiti diurni e nello specifico a persone che si rivolgono con una certa regolarità alla struttura residenziale come punto di riferimento relazionale, affettivo e di supporto in alcuni particolari momenti.

Gli ospiti sono inoltre chiamati ad impegno lavorativo in assemblaggio (laboratorio occupazionale) o in laboratorio di falegnameria (per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi) o in altre realtà produttive del territorio.

LABORATORIO DI ASSEMBLAGGIO

Laboratorio di assemblaggio

ROVERETO - Via Cartiera, 9

Cell. 335 8450829

e-mail: assemblaggio@coopgirasole.org

La Cooperativa ha avviato nel 2017 un progetto di laboratorio occupazionale, le cui attività sono svolte presso il laboratorio di Casa ex Maglio, in Via Cartiera 9. Il progetto è nato per occupare le persone inattive accolte presso la Comunità residenziale per adulti, con due posti aperti a persone provenienti dal territorio, sempre su segnalazione del Servizio sociale territoriale o dei Servizi specialistico dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS).

Il laboratorio è aperto quattro ore al giorno su cinque giorni settimanali. L'attività dell'assemblaggio è coordinata dall'équipe della struttura socio-educativa per adulti.

LABORATORIO DI FALEGNAMERIA E RESTAURO MOBILI



Laboratorio di falegnameria e restauro per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi

ROVERETO, Viale del Lavoro, 14/F

Tel. e Fax: 0464- 437351;

e-mail: laboratorio@coopgirasole.org

pec: laboratorio.coopgirasole@pec.cooperazionetrentina.it

Orario: 8.00-12.00 e 13.40-17.15 dal lunedì al venerdì

La sede del laboratorio è facilmente raggiungibile in auto o con i mezzi pubblici (autobus n. 1 che ferma a cento metri dalla sede, o linea extraurbana)

La struttura è inserita in un capannone industriale e commerciale di recente costruzione, al secondo piano e con rampa laterale di accesso a qualsiasi mezzo. Le lavorazioni sono effettuate al piano e nel soppalco sono situati l'ufficio, lo spogliatoio e la zona pausa.

In laboratorio vengono eseguiti lavori di restauro mobili, risanamento infissi, scuri, poggiole, portoni e piccoli lavori di falegnameria.

Può ospitare contemporaneamente un numero massimo di cinque utenti.

Obiettivi del Laboratorio

Gli obiettivi che il laboratorio vuole raggiungere sono essenzialmente due:

- il raggiungimento di una educazione mentale, attraverso l'impegno quotidiano nel lavoro, il rispetto degli orari e di alcune norme elementari di convivenza;
- l'acquisizione di una educazione economica.



È previsto un compenso attraverso il quale l'utente viene educato a dare un valore al lavoro e al denaro e quindi anche a gestirsi dal punto di vista economico, abbandonando la mentalità assistenzialistica. Il compenso è corrisposto in misura della presenza effettiva ed è slegato dall'abilità personale.

Il laboratorio, pensato inizialmente per quegli ospiti della Comunità "Girasole" non in grado di svolgere una attività lavorativa esterna o che sono all'inizio del percorso evolutivo, è stato poi considerato una risorsa anche per soggetti segnalati da Enti pubblici (Servizi sociali territoriali e/o Servizi specialistici della APSSS) o privati, consentendo in tal modo di offrire una proposta di maturazione terapeutica riabilitativa più completa.

Il "restauro" che consente di recuperare, di far rivivere mobili e oggetti antichi, che tiene agganciato il passato e fa rivivere le emozioni nel futuro, alla base del non spreco, lontano dall'usa e getta, è anche il simbolo della nostra filosofia di fondo, quella che ci ha lanciati anni fa, in questo tipo di attività. Anche costruire mobili nuovi si inserisce bene in questa filosofia, perché la produzione è fatta artigianalmente, usando sempre legno che viene rifinito e dipinto con prodotti naturali.

Con l'esperienza e la specializzazione degli operatori, nel laboratorio lavorano e vengono affiancate persone con vario disagio psico-sociale l'attività di restauro aiuta molto in questo, perché fa comprendere che si può riparare, che "ci si può aggiustare", che non sempre tutto è perduto, ma che, con arte, pazienza e voglia, ci si può rigenerare.

Modalità di accesso

Le richieste di inserimento possono provenire solo dai Servizi sociali territoriali, con l'eventuale appoggio di altri Servizi coinvolti. Tali richieste vengono esaminate in équipe per verificare la compatibilità con la struttura e con la mission della Cooperativa, nonché per valutare i potenziali obiettivi da raggiungere. Se la domanda è ritenuta idonea, seguono due colloqui con l'utente, al fine di cogliere i bisogni espressi e le reali motivazioni, e un incontro finale con tutti i Servizi, al fine di condividere in rete il progetto educativo. Se l'utente è seguito o segnalato anche dal Servizio di Psichiatria di Rovereto alla domanda va allegato il parere del Gruppo di Valutazione Integrata.

Giornata tipo

Il laboratorio è aperto dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle ore 13.40 alle 17.15 per cinque giorni alla settimana ed è chiuso durante i periodi festivi. Gli utenti raggiungono il laboratorio autonomamente, quale primo pre-requisito lavorativo.

Il lavoro (di restauro o piccola falegnameria) è distribuito agli ospiti secondo criteri ben precisi e cioè: grado di autonomia, capacità personali, tempo di presenza, conoscenze acquisite nel tempo e situazione psico - fisica .

Sono contemplate due pause, una al mattino e una al pomeriggio, come piccolo momento di ristoro ma anche momento di scambio di idee. Il lavoro contempla parecchie operazioni, dalle più semplici come pulire, carteggiare mobili o infissi, a operazioni più difficili e complesse come operazioni di tassellatura, piccoli lavori di falegnameria o finitura. L'utente di norma segue un percorso formativo graduato sulle sue potenzialità, ma anche sulle sue evoluzioni o involuzioni. Si parte con l'uso di strumenti semplici per proseguire con l'uso di attrezzi più difficili da usare e che richiedono formazione specifica.

Le persone capaci e con particolare manualità arrivano anche alla fase di finitura che può



comprendere la tintura, la ceratura o la verniciatura. A questa attività principale di restauro, si affiancano alcune attività non meno importanti, quali: ritiro e consegna mobili, pulizia dei laboratori e spazi limitrofi, lavori di restauro in cantieri esterni al laboratorio e corsi di formazione.

Percorso individuale

Ogni utente inserito in laboratorio segue un percorso individuale formalizzato un apposito Progetto Educativo Individualizzato, condiviso dallo stesso e da tutti i Servizi coinvolti. Durante il percorso sono previsti colloqui di verifica con l'utente, indispensabili per tracciare il punto della situazione e, se necessario, formulare nuovi obiettivi e quindi nuove modalità d'intervento.

L'équipe ogni lunedì mattina fa il punto della situazione di ogni ospite, verifica l'andamento della settimana precedente, calibra il lavoro della settimana entrante e in presenza di particolari problemi può attivare i Servizi competenti. Questa attività è una garanzia che il percorso di ogni utente è al centro del nostro fare.

La temporaneità dell'intervento, stabilità in un massimo di due anni, ci porta comunque sempre a pensare al futuro.

Gli utenti, al termine del percorso in laboratorio e in base agli obiettivi fissati e raggiunti, possono accedere a:

- Altre Cooperative di tipo A;
- Cooperative di tipo B;
- Lavori socialmente utili;
- Azioni dell'Agenzia del Lavoro della P.A.T o altri progetti provinciali specifici
- Libero mercato del lavoro.

Se durante il percorso si evidenziano chiari limiti e difficoltà, se non addirittura involuzioni, gli sbocchi futuri possono essere orientati a:

- mantenere un'attività solo occupazionale;
- essere segnalati e inseriti nei percorsi riservati ai soggetti certificati in base alla legge 68/99 (categorie protette);
- accedere ad una pensione di invalidità

Personale educativo

La struttura è gestita da quattro operatori di cui tre a tempo pieno ed uno a tempo parziale. Un operatore a tempo pieno svolge anche funzioni di coordinamento. Sono presenti anche volontari che affiancano per alcune ore alla settimana gli ospiti nelle lavorazioni.

I corsi annuali, gli incontri di équipe settimanale e la supervisione trimestrale sono la risposta ad un bisogno continuo di aggiornamento e di massima professionalità. Agli ospiti è garantita una formazione in itinere ad ogni cambio di mansione, nonché tutti i corsi previsti dalla normativa sulla prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008).

Il livello di gestione della sicurezza in ambito lavorativo è molto alto, sia a livello ambientale che relativamente ai dispositivi di protezione individuale forniti.

APPARTAMENTI IN AUTONOMIA



Alloggi in autonomia Casa ex-Maglio

ROVERETO - Via Cartiera 9

Tel. e Fax 0464-438914 - Cell. 3346008043

e-mail: casaexmaglio@coopgirasole.org

pec: casaexmaglio.coopgirasole@pec.cooperazionetrentina.it

La sede degli appartamenti in autonomia della Cooperativa Girasole è accessibile dalla strada che da Piazza Podestà sale verso S. Colombano.

La struttura è stata ristrutturata negli anni Novanta, con l'obiettivo di creare degli appartamenti in autonomia al fine di completare il percorso degli utenti che provengono dalle comunità o direttamente dai Servizi territoriali.

Casa ex-Maglio è composta da cinque appartamenti posizionati disposti su due piani. Un appartamento del primo piano è grande (due stanze in più rispetto agli altri) e può ospitare nuclei familiari fino a quattro persone. I restanti appartamenti sono composti da entrata, soggiorno, cucina, bagno, una stanza da letto e un piccolo spazio per deposito in soffitta.



Obiettivi degli appartamenti in autonomia

Gli appartamenti sono una risorsa per rispondere alle necessità di completare il percorso riabilitativo avviato con i Servizi sociali territoriali o maturato nell'esperienza in strutture riabilitative, finalizzato all'inserimento sociale in completa autonomia.

Si tratta di un'ulteriore tappa che, nell'ottica della gradualità, consente alle persone che ne fruiscono di verificare e consolidare le proprie capacità e i progressi relativi all'autonomia relazionale e alla gestione pratica della quotidianità.

Modalità di accesso

La domanda deve essere presentata dai Servizi Sociali e inviata al Presidente della Commissione Unica.

La Commissione Unica di Casa ex-Maglio e Casa Chizzola valuta quindi la pertinenza della domanda, chiedendo eventualmente integrazioni agli Enti invianti, e, in caso di esito positivo, dà avvio all'iter di accoglienza. Quando vi sia disponibilità immediata di alloggio la persona richiedente viene invitata alla prima Commissione Unica utile. In caso di completa occupazione degli alloggi la richiesta viene comunque esaminata dalla Commissione senza convocare la persona, che verrà avvisata non appena vi sia la disponibilità di posti.

Seguono quindi due colloqui con l'utente e un incontro con i Servizi sociali territoriali per sottoscrivere il Progetto Educativo Individualizzato predisposto dalla Cooperativa.

Nella fase di conoscenza anche l'utente è chiamato a giustificare con uno scritto la richiesta di inserimento. Questo aspetto è utile per rendere sempre più partecipi e collaborativi gli utenti.

Regolamento

L'entrata in Casa ex-Maglio comporta una serie di impegni.

All'ingresso nella Casa viene consegnato un **Regolamento interno** che prevede una serie di regole di comportamento, quali ad esempio: non fare uso di sostanze alcoliche o psicotrope, assentarsi senza avvisare la Cooperativa, dare ospitalità ad altre persone senza autorizzazione, ecc.

Ad ogni utente è richiesto inoltre di far fronte, oltre che alle proprie spese di mantenimento, anche alle spese generali della Casa, compartecipando al pagamento delle utenze (acqua, luce e gas) in relazione alle proprie capacità reddituali. Viene anche richiesto di assicurare il decoro e la pulizia degli spazi comuni.

Percorso individuale

Ogni utente o nucleo familiare inserito in appartamento segue un percorso individuale, predisposto e condiviso con tutta la rete di Servizi, sociale e comunitaria coinvolta.

Durante il percorso vengono fissati settimanalmente (o comunque ogni qualvolta se ne ravveda la necessità) colloqui con l'utente. Attraverso i colloqui si verificano costantemente i vari obiettivi del progetto educativo, quali ad esempio: la gestione e pulizia dell'appartamento, l'igiene personale, la gestione della salute e dell'alimentazione, l'andamento lavorativo, la gestione economica, la capacità di sbrigare in autonomia le questioni burocratiche, la capacità di mantenere e costruire le relazioni amicali e sociali.



In caso di persone con dipendenze o problemi alcol-correlati viene seguito l'approccio ecologico-sociale di Hudolin, con la frequenza settimanale ai club territoriali. Gli educatori cercano di favorire la partecipazione dell'utente anche la anche con la loro stessa partecipazione.

Ogni due o tre mesi, a seconda delle necessità, è prevista una verifica con i Servizi sociali territoriali e con i familiari, se presenti, per valutare l'andamento complessivo del progetto educativo, evidenziare i nodi problematici e, quando necessario, formulare nuovi obiettivi e modalità d'intervento.

La permanenza negli alloggi n autonomia è fissata in due anni, con possibilità di proroga in caso di necessità. Al termine del percorso, se sussistono le condizioni, l'utente viene supportato nella presentazione della domanda per l'assegnazione di un alloggio, che rappresenta la migliore ipotesi alloggiative dati i prezzi del libero mercato. In ogni caso, non viene tralasciata nessuna ipotesi di soluzione alloggiativa conseguente alla permanenza in Casa ex-Maglio.

Personale educativo

La struttura è gestita da due operatori a tempo parziale affiancati dal coordinatore.

Ogni settimana si verifica l'andamento della situazione e ogni due settimane è fissato un incontro di équipe con gli operatori e il coordinatore. Il coordinatore con un operatore è sempre presente nei momenti di verifica con i Servizi territoriali coinvolti.

Tutta l'équipe partecipa a corsi di formazione e ogni tre settimane alla supervisione con tutto il personale della struttura socio-riabilitativa per adulti Comunità Girasole. Le due équipe collaborano attivamente in caso di necessità e gli utenti di Casa ex-Maglio, in caso di urgenza, possono contattare 24 ore su 24 gli operatori della Comunità.



Segnalazioni e Reclami

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono presentare un reclamo o segnalare problemi e spunti di miglioramento.

Le segnalazioni, i reclami o qualsiasi tipo di richiesta possono essere presentati con le seguenti modalità:

telefonicamente, ad uno dei numeri riportati nella Carta dei Servizi, in base al servizio di pertinenza;

Via e-mail, ad uno dei numeri riportati nella Carta dei Servizi, in base al servizio di pertinenza;

Reclami e segnalazioni verranno presi in carico dal coordinatore del servizio competente che, valutata la fondatezza della segnalazione, procede con le azioni conseguenti, dando riscontro al segnalante entro trenta giorni dal ricevimento.

Indagini di soddisfazione

La Cooperativa Girasole si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio.

I dati raccolti verranno elaborati e valutati al fine di definire piani e programmi di miglioramento dei servizi.

I risultati delle indagini di soddisfazione saranno resi disponibili a tutte le parti interessate.