



Associazione l'abilità Onlus
Sede legale Via Pastrengo 16/18
20159 Milano
T/F 02 66805457
www.labilita.org

CDD L'officina delle abilità
Via Mac Mahon 92
20155 Milano
T 02 39430041/3

Oggetto:

Rivalutazione esiti del questionario Customer Satisfaction

In data 13/09/24 viene inviata una lettera a 12 famiglie nella quale vengono condivisi i risultati del questionario Customer Satisfaction somministrato a luglio 2024 e chiesti ulteriori commenti ed eventuali proposte di miglioramento rispetto alla domanda della suddetta Customer Satisfaction inerente aperture/chiusure e orari del CDD.

Vengono riconsegnate 11 lettere dalle quali emerge quanto segue:

- per 9 famiglie gli orari sono adeguati;
- due famiglie vorrebbero che l'orario di uscita fosse posticipato;
- una famiglia manifesta il desiderio che il CDD chiuda più giorni durante l'anno in concomitanza di festività/ponti in modo che il bambino possa trascorrere più tempo insieme a parenti e amici;
- una famiglia ritiene che sia necessario garantire continuità di assistenza almeno fino ai 16 anni.

Di seguito le risposte a tali considerazioni:

- l'orario del CDD non può essere posticipato in quanto il monte ore settimanale di frequenza è di 18 ore oppure 35 ore; quindi, l'orario di entrata e uscita devono essere impostati in base a tale parametro e in diretta correlazione con il servizio comunale di trasporto. Ci riserviamo comunque di rivalutare per il prossimo anno scolastico eventuali modifiche di orario.
- i giorni di apertura del CDD devono essere garantiti come da Delibera Regionale per almeno 47 settimane l'anno e pertanto il calendario stilato ogni anno considera tale obbligo;
- come da Carta dei Servizi e da Statuto dell'ente gestore, il CDD è un servizio dedicato a bambini con disabilità dai 5 agli 11 anni. L'ente gestore gestisce servizi e progetti dedicati a bambini nella fascia d'età 0-11 anni.

Tale rivalutazione viene apposta nella bacheca all'ingresso del CDD a disposizione dei genitori e archiviato con la Customer corrispondente.

Milano, 28.10.2024

Coordinatore del servizio

Laura Caroli