



Cooperativa Amicizia

Appartamenti in centro



Carta dei servizi

Sommario

1. La Sperimentazione “Appartamenti in centro”	3
2. L'ente gestore.....	4
3. Come raggiungere la struttura.....	5
4. Organizzazione e caratteristiche del progetto “Appartamenti in centro”	7
4.1 Modalità di ammissione	7
4.2. Dimissioni	7
4.3. Approccio metodologico	8
4.4. Progetto educativo individualizzato e organizzazione delle attività	9
4.5. Le figure professionali	9
4.6. Formazione e supervisione	9
4.7. Rapporto con le famiglie.....	10
5. Retta	10
6. Informazioni utili	11
7. allegati	

1. La Sperimentazione “Appartamenti in centro”

La sperimentazione denominata “Appartamenti in centro” ha previsto la realizzazione di un contesto abitativo per persone con disabilità a partire da una solida collaborazione tra la cooperativa “Amicizia” e nove famiglie di beneficiari che hanno chiesto all’Ente un intervento di sostegno e di risposta al bisogno di residenzialità, non sufficientemente soddisfatto nel territorio. Le famiglie hanno assunto un ruolo propositivo, non solo connesso ad un investimento economico, relativo ad una donazione effettuata per l’acquisto dell’edificio, ma anche legato alla volontà di realizzare un’esperienza che possa essere aiuto futuro e guida per altri gruppi parentali nelle scelte di tutela e cura dei loro ragazzi.

Il progetto è stato presentato dalla cooperativa Amicizia alla manifestazione di interesse per l’avvio di progetti pilota di coabitazione e deistituzionalizzazione in favore delle persone con sindrome dello spettro autistico livello 3 DSM 5 (DGR n. XI/7429/2022) indetta da Regione Lombardia. A seguito della sua approvazione, dal 1° maggio 2023, per i prossimi due anni, prorogabili di un ulteriore anno, rientrerà in questa cornice normativa.

L’edificio, oggetto di un’importante ristrutturazione sostenuta dalla cooperativa tramite un contributo di Fondazione CARIPOLO (Bando Emblematici Maggiori) e fondi propri, è ubicato nelle vicinanze della proprietà della Fondazione Lamberti i cui spazi sono in uso all’Amicizia Società cooperativa. La struttura ha una potenzialità di oltre 1300 metri quadrati e attraverso una radicale ristrutturazione è stato realizzato un contesto abitativo adeguato ai bisogni delle persone con grave disabilità e disturbi del comportamento. Nello specifico, sono presenti 3 appartamenti indipendenti, ciascuno dotato di camere singole, cucina, servizi igienici e spazio comune; nella struttura sono inoltre presenti altri spazi comuni a tutti e tre gli appartamenti. Il contesto abitativo accoglie, nel complesso, 10 persone, suddivise nei 3 appartamenti (due da 3 posti, uno da 4 posti).



I locali sono dotati di dispositivi domotici pensati appositamente per le persone con disabilità grave e atti a facilitare il loro funzionamento e la loro sicurezza nella prospettiva del miglioramento della qualità di vita. Gli ambienti, sotto il profilo della distribuzione degli spazi, sono progettati in modo da coniugare le esigenze di privacy con quelle di condivisione e socialità. L'intervento di ristrutturazione ha consentito inoltre di dotare l'immobile di quella tecnologia e impiantistica atte ad assicurare una significativa riduzione dei consumi di energia da fonte fossile attraverso un'importante ed organica riqualificazione energetica.

L'aspetto peculiare del nuovo servizio riguarda il tipo di utenza a cui si rivolge, vale a dire persone disabili con particolare riferimento ai soggetti affetti da sindrome autistica e da disturbi del neurosviluppo, con elevata intensità di sostegno, che necessitano di una soluzione di carattere residenziale.

La sperimentazione sviluppa fortemente il concetto di solidarietà sociale inteso come impegno etico a favore di altri, atteggiamento che si manifesta fino al punto di esprimersi in uno sforzo attivo e gratuito teso a venire incontro alle esigenze di altre famiglie che vivono situazioni di maggior difficoltà economica. Il nuovo contesto abitativo ospita infatti una persona disabile, oltre alle nove che hanno contribuito, attraverso la donazione modale alla Cooperativa, all'acquisto dell'immobile.

La collaborazione in accordo tra gli attori coinvolti nel progetto, cooperativa e famiglie, si sviluppa inoltre attraverso la condivisione delle finalità dell'intervento, degli obiettivi a medio e lungo termine e della metodologia. Le famiglie sono consapevoli che il processo di crescita del proprio figlio verso l'autonomia e l'indipendenza debba svilupparsi all'interno di una realtà, come quella della cooperativa, caratterizzata da un approccio educativo basato sull'esigenza di costruire un progetto di vita in grado di confrontarsi con un modello evidence based, un modello che sappia coniugare la complessità di un progetto esistenziale con la possibilità di un controllo esterno ed empirico dell'operato. Un progetto di vita che possa iscriversi nella storia della persona, che permetta per ogni soggetto di raggiungere obiettivi personali e funzionali attraverso una pianificazione individualizzata, rispettando le inclinazioni e desideri di ognuno.

2. L'ente gestore

Il progetto sperimentale "Appartamenti in centro" è realizzato dall'Amicizia Società Cooperativa Sociale di Solidarietà, istituita nel 1983, che costituisce, da quasi quarant'anni, un punto di riferimento fondamentale per il territorio della Provincia di Lodi per quanto attiene al sistema d'offerta degli interventi rivolti alle persone con disabilità.

La Cooperativa, per rispondere ai bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie, gestisce unità d'offerta socio-sanitarie diurne e residenziali accreditate da Regione Lombardia e unità d'offerta socio assistenziali. Oltre a queste UdO, la Cooperativa gestisce percorsi di avvicinamento alla residenzialità, costruiti in stretta collaborazione con famiglie e servizi, attraverso Servizi Mirati o Sollievi, è riconosciuta da ATS Milano Città Metropolitana come Ente Gestore per il progetto di Case Management e per i progetti sostenuti dalla misura B1 e gestisce un Laboratorio Psico-educativo rivolto ad adolescenti e giovani adulti. Complessivamente, attraverso i propri servizi, la Cooperativa Amicizia si prende cura di oltre 300 persone con disabilità e delle rispettive famiglie, avvalendosi di un'organizzazione che conta circa 180 operatori.

La filosofia di fondo che contraddistingue la realtà organizzativa e l'azione operativa della Cooperativa Amicizia si basa sulla centralità della persona e della famiglia ed è diretta a perseguire il miglioramento continuo della qualità dei propri interventi e dei propri servizi al fine di consentire il maggior benessere possibile per i propri utenti.

La Cooperativa realizza interventi per il supporto e lo sviluppo di abilità utili a creare e potenziare autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale e professionale attraverso l'offerta di percorsi socio-educativi e formativi individualizzati, caratterizzati da flessibilità e modularità.

Tratto distintivo del nostro approccio è l'azione in una logica di rete, finalizzata ad arricchire la nostra comunità territoriale, creando occasioni di inclusione, integrazione e benessere sociale. Questo approccio, nel corso degli anni, ha permesso alla Cooperativa di sviluppare un forte radicamento nel territorio di appartenenza, sostenuto e consolidato dai proficui rapporti costruiti con soggetti istituzionali e informali, in collaborazione con i quali sono state promosse e realizzate numerose iniziative che hanno coinvolto autorità locali, cittadini, studenti, commercianti, associazioni e volontari, insieme ai nostri ospiti. Il significativo inserimento a livello territoriale emerge anche dalla programmazione delle attività quotidiane dei nostri ospiti, molte delle quali prevedono l'accesso a contesti esterni e la collaborazione con altri enti o associazioni, al fine di promuovere un continuo miglioramento della qualità di vita delle persone con disabilità.

3. Come raggiungere la struttura



“Appartamenti in centro” si trova a Codogno, nel centro cittadino, in via Pietrasanta n.11.

Per raggiungere la struttura:

In auto

- da Piacenza percorrere la via Emilia (direzione Milano). Lasciare la via Emilia seguendo e indicazioni per Fombio e Codogno;
- da Lodi percorrere la via Emilia (direzione Piacenza). Arrivati a Casalpusterlengo, seguire per Codogno;
- da Milano immettersi sull’autostrada A1 (direzione Piacenza Bologna) uscita Casalpusterlengo. Seguire le indicazioni per Codogno;
- da Pavia seguire le indicazioni per Belgioioso. Arrivati a Casalpusterlengo, seguire le indicazioni per Codogno;
- da Cremona seguire le indicazioni per Cavatigozzi, Acquanegra, Pizzighettone, Maleo e proseguire per Codogno.

In treno

- da Piacenza prendere la linea Piacenza-Milano. Scendere alla fermata di Codogno;
- da Lodi prendere la linea Milano-Piacenza. Scendere alla fermata di Codogno;
- da Milano prendere la linea Milano-Piacenza oppure la Milano-Mantova. Scendere alla fermata di Codogno;
- da Pavia prendere la linea Pavia-Mantova. Scendere alla fermata di Codogno;
- da Cremona prendere la linea Mantova-Milano. Scendere alla fermata di Codogno.

Si accede agli appartamenti che accolgono il progetto “Appartamenti in centro” da piazza Donatori del Sangue.



Il Servizio Amministrativo con sede a Codogno in Via F. Cavallotti 6, con orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00, è a disposizione per tutte le informazioni sulle modalità di accesso al progetto (Email: uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it; Tel. 0377.430508).

È possibile svolgere una visita guidata alla Struttura, previo appuntamento.



4. Organizzazione e caratteristiche del progetto “Appartamenti in centro”

4.1 Modalità di ammissione

Sono state inserite 10 persone nel progetto “Appartamenti in centro”, in linea con quanto ha caratterizzato l’origine di questa sperimentazione.

Per i nuovi ingressi sono previste due condizioni necessarie, come previsto dalla sperimentazione:

1. Diagnosi di disturbo dello spettro autistico – livello 3 del DSM 5;
2. Residenza in Regione Lombardia

Per un nuovo inserimento, si avvia un iter che prevede:

- colloquio di conoscenza tra il soggetto, i familiari, la Direzione e i referenti per presentare il servizio, accogliere i bisogni dell’utente e della sua famiglia, consegnare la carta dei servizi e compilare la domanda di inserimento (All.1), che deve essere presentata alla Cooperativa Amicizia dall’interessato, da un familiare, da un Tutore/ Amministratore di sostegno o dall’Ente Inviante (Comune di residenza) con il quale verrà successivamente stipulata l’apposita convenzione che regola i reciproci rapporti (impegno di spesa e contratto di ingresso).
- colloquio informativo tra l’equipe del servizio e altri servizi a cui il soggetto è già in carico (es. CDD).
- osservazione diretta del soggetto / valutazione tramite strumenti standardizzati o informali.
- stesura di un progetto individualizzato, condiviso con i familiari/tutori e con altri enti o servizi attivi sul caso.
- Valutazioni in itinere del percorso e riprogettazione degli obiettivi in base ai nuovi bisogni sopraggiunti.

Il progetto individualizzato si pone come macro-obiettivo quello di accompagnare la persona in percorso volto alla sperimentazione e al rafforzamento delle competenze esistenti per conseguire un’autonomia abitativa e relazionale efficace e gratificante. Sono previste pertanto, in base alle capacità e alle predisposizioni di ciascuno, attività che permettano di sperimentarsi nella gestione della vita quotidiana (pulizia e cura degli ambienti domestici, gestione del tempo libero, sviluppo delle autonomie personali e di cura del sé, momenti di socializzazione, accesso ai servizi del territorio...).

4.2. Dimissioni

Nel caso l’esperienza di un ospite che ha avviato un percorso presso “Appartamenti in centro” diventi fonte di gravi complicazioni per sé o per gli altri ospiti, l’equipe della Struttura avvia una procedura atta ad evidenziare le criticità emerse dalla mutata situazione dopo aver sentito anche i pareri dell’ospite, della famiglia, del Tutore o Amministratore di sostegno e dell’Ente inviante. A tal punto, e solo dopo aver valutato l’inesistenza di condizioni e risorse adeguate a definire un nuovo progetto individuale atto a risolvere le sopraggiunte difficoltà e consentire la prosecuzione del progetto, l’equipe propone alla Direzione e questi al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Amicizia, l’interruzione del percorso.

Nel caso in cui fosse possibile elaborare un progetto individuale alternativo con i medesimi obiettivi ma con differenti caratteristiche, l'equipe del servizio e la Direzione della Cooperativa sottoporranno all'esame di tutti gli attori coinvolti (ospite, famiglia, Amministratore di sostegno o Tutore, Ente inviante), le nuove proposte d'intervento.

Le dimissioni possono avvenire anche per volere della famiglia.

4.3. Approccio metodologico

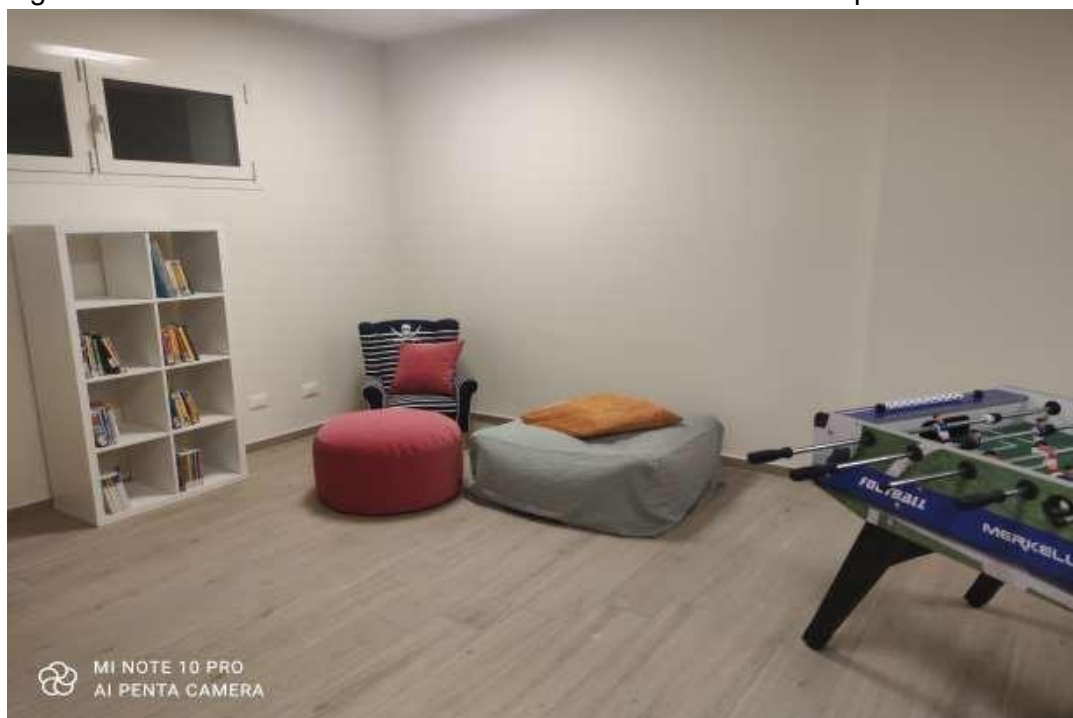
La finalità generale dell'intervento proposto attraverso la sperimentazione "Appartamenti in centro" è quella di promuovere l'autonomia abitativa e l'autodeterminazione a persone con disabilità grave ed elevata intensità di sostegno.

La filosofia di base che fa da guida alla sperimentazione prevede di porre al centro la persona i suoi bisogni, le sue potenzialità e predisposizioni come punto di partenza per costruire un progetto individualizzato, che risponda all'obiettivo di migliorare la qualità di vita. La collaborazione con le famiglie e l'apertura sul territorio, per promuovere l'inclusione sociale, rappresentano altri punti cardine di tale filosofia, così come la formazione e l'aggiornamento continuo del personale.

L'approccio metodologico prevede interventi di tipo multimodale psicoeducativo basati su un approccio teorico cognitivo-comportamentale, che mirano ad un miglioramento del funzionamento globale della persona.

Il metodo di lavoro prevede inoltre la definizione di un progetto individualizzato, condiviso con la famiglia, definito a partire da una valutazione relativa al funzionamento, ai bisogni di sostegno e alle preferenze. La valutazione viene condotta utilizzando degli strumenti standardizzati validati scientificamente (Vineland, Svap-r, SIS.....) e si completa sia attraverso l'osservazione diretta della persona nei contesti naturali sia con la compilazione di strumenti informali (es. checklist di valutazione, questionari....).

Il progetto deve essere verificato per valutare quali/quantitativamente il raggiungimento degli obiettivi a breve, medio e lungo termine e per riformulare la progettazione (a cadenza annuale). Ogni obiettivo viene verificato attraverso indicatori di riferimento specifici.



4.4. Progetto educativo individualizzato e organizzazione delle attività.

Per ciascun utente vengono elaborati dei programmi “tailor made” (fatti su misura) idonei a sviluppare le capacità di ciascuno nel pieno rispetto di potenzialità e limiti individuali.

Nella progettazione personalizzata si tenderà a rendere più flessibili e diversamente articolati i percorsi di ciascuno verificando caso per caso il tipo di modulazione della presa in carico che non coinvolge solo l'utente ma si estende anche alla famiglia.

Il progetto ha durata annuale e viene verificato in itinere; al termine dell'anno di progettazione, l'educatore referente del caso, in collaborazione con l'equipe, ridefinisce il progetto e riprogramma gli interventi per il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Il programma di intervento comprende attività valutate idonee dall'equipe in funzione degli obiettivi individuati, delle predisposizioni e preferenze della persona. Tali attività possono essere di tipo laboratoriale, educativo, ricreativo e prelaborativo; possono essere svolte individualmente o in piccolo/grande gruppo, sia all'interno degli spazi della cooperativa Amicizia, sia all'esterno, sul territorio. Sono previsti inoltre, nell'arco della giornata, sempre in linea con i bisogni dell'ospite, momenti di pausa in cui potersi dedicare ad attività di tempo libero e relax.

Le attività realizzate in linea la progettazione hanno come scopo ultimo il mantenimento e la promozione delle competenze e abilità della persona con disabilità, a garanzia del massimo livello possibile di autonomia e autodeterminazione. Ciò avviene considerando la complessità biologica, psicologica e sociale del singolo utente, prestando particolare attenzione alle sue attitudini, capacità ed interessi.

“Appartamenti in centro” è aperto permanentemente nell'arco delle 24 ore e per tutti i giorni dell'anno.

4.5. Le figure professionali

Il progetto sperimentale “Appartamenti in centro” prevede la presenza di diverse figure professionali, quali: Educatori Professionali, Tecnici del comportamento, Ausiliari Socio Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, personale addetto ai servizi generali e alberghieri (cucina, pulizie, lavanderia). Potrà essere prevista la presenza di personale infermieristico per l'eventuale somministrazione di farmaci agli ospiti. Potranno inoltre essere presenti specialisti quali arte-terapista, terapista shiatsu, neurologo, psichiatra ecc. sulla base dei bisogni emergenti dalle progettazioni individualizzate degli ospiti. L'equipe è coordinata da un Educatore Professionale.

La cooperativa “Amicizia”, per la definizione dei progetti di accompagnamento all'autonomia ed i successivi progetti individualizzati dei residenti, ha collaborato e continua una proficua collaborazione con gli assistenti sociali dei comuni di residenza (case manager) dei beneficiari del progetto.

Tale collaborazione viene estesa anche all'assistente sociale messa a disposizione dall'Ambito di Lodi, che inoltre monitora le fasi di attuazione della sperimentazione; tale figura è referente nei confronti di Regione Lombardia e ATS.

Il coordinatore del progetto, a fronte di un lavoro di costante collaborazione con gli educatori, con il case manager e tutta l'equipe, si occuperà inoltre di confrontarsi aggiornare regolarmente la figura di riferimento della sperimentazione, individuata nella persona del Direttore della cooperativa “Amicizia” (support manager del progetto “Appartamenti in centro”).

Possono collaborare con gli operatori della sperimentazione i volontari dell'associazione “Gruppo Volontari Amicizia” di Codogno.

4.6. Formazione e supervisione

La Cooperativa Amicizia investe costantemente sulla formazione e l'aggiornamento professionale dei propri operatori per dotarli di strumenti e know how sempre più adeguati ed efficaci da poter utilizzare nel lavoro quotidiano con gli utenti e le famiglie.

Alla formazione quale leva strategica per garantire un servizio e prestazioni di qualità, si affianca altresì una costante e specifica supervisione che accompagna gli operatori e garantisce quel valore aggiunto in termini di sicurezza, possibilità di confronto e comparazione tra punti di vista diversi, che stimola tutti a dare il meglio di sé.

4.7. Rapporto con le famiglie

Nella vision e nella mission della Cooperativa Amicizia la famiglia non è concepita solo come collaboratore naturale da coinvolgere nel progetto educativo individualizzato dell'utente ma come un soggetto protagonista nell'azione di cura il cui ruolo è fondamentale nel favorire, in stretta collaborazione con tutti gli attori, i processi di autonomia e di integrazione sociale delle persone con disabilità.

Centrale nell'orientamento degli operatori dell'Amicizia è la comprensione delle diverse esigenze delle famiglie attraverso la partecipazione empatica alle difficoltà incontrate dalle stesse, al fine di coglierne le risorse vitali che hanno saputo sviluppare pur nella eccezionalità dei problemi affrontati.

Gli interventi più appropriati ed efficaci sono quelli che partono dal coinvolgimento della famiglia nel momento in cui si definisce il progetto personalizzato; coinvolgimento che in ultima analisi deve strutturarsi come vera e propria co-progettazione, partendo dal presupposto che la famiglia rappresenta un elemento di forza, una risorsa che genera ricchezza sociale, culturale ed etica per tutti.

5. Retta

La retta giornaliera è pari a € 77,05 + IVA di legge.

La retta giornaliera comprende le seguenti prestazioni:

- vitto e alloggio;
- servizio di pulizia e igiene degli ambienti;
- servizio di lavanderia interna;
- servizio di mensa*

*La preparazione dei pasti viene effettuata all'interno delle strutture della Cooperativa Amicizia attraverso il proprio personale addetto alla cucina.

La retta giornaliera potrebbe subire eventuali variazioni nel caso in cui dovessero cambiare le condizioni economiche previste dalla delibera a supporto del progetto.



6. Informazioni utili

Tutela della riservatezza

La Cooperativa Amicizia assicura che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle norme di cui al D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento U.E. 679/2016.

Scioperi

In caso di sciopero del personale sono previsti contingenti minimi in modo da garantire l'erogazione dei servizi essenziali come stabilito dalla legislazione vigente.

Emergenza e norme antincendio

La Cooperativa Amicizia è dotata di procedure di verifica e controllo, manutenzioni programmate ed impianti in grado di assicurare la sicurezza degli edifici. La Cooperativa Amicizia ha adottato apposito Piano di Emergenza, con specifiche procedure, in grado di operare tempestivamente ed in modo preordinato, in caso di pericolo (incendi, terremoti, ecc.). Il personale è addestrato, come previsto dalla vigente normativa, per interventi atti a tutelare la salute e la sicurezza degli utenti. I visitatori che si trovassero in struttura al verificarsi di tali eventi sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dai preposti, per mettersi in sicurezza.

Vestiaro e oggetti personali

Gli ospiti che vengono inseriti devono essere forniti di adeguato abbigliamento siglato; i familiari si impegnano a sostituire od integrare l'abbigliamento affinché esso sia sempre adeguato alle necessità di cambio dell'utente.

Si precisa che il servizio di lavanderia non si limita alla biancheria piana o agli indumenti intimi, ma viene effettuato anche per i capi di abbigliamento dell'ospite salvo che per quelli per cui sia possibile solo il lavaggio a secco o capi delicati. È opportuno fornire capi di abbigliamento che possano essere lavati in acqua calda, per ragioni igieniche.

La biancheria, in particolare quella intima, per ragioni igienico-sanitarie essendo lavata con lavatrici industriali, deve essere trattata alle alte temperature (maggiori di 60 gradi o addirittura di 90 gradi) e pertanto l'usura della stessa sarà maggiore.

È consentito, ed anzi auspicato, che l'ospite, all'atto dell'inserimento, porti con sé significativi e piccoli oggetti personali, da collocare nella propria stanza.

Accesso alla struttura e visite parenti

È prevista la possibilità di visite guidate presso gli appartamenti, da parte di potenziali utenti e loro familiari, previa richiesta che deve pervenire alla Cooperativa in tempo utile. La persona da contattare è il Direttore.

Gli ospiti inseriti possono ricevere la visita dei famigliari da organizzare secondo le modalità previste dall'Ente e in accordo con i bisogni rilevati, sia da parte dell'ospite sia del nucleo famigliare.

In base al progetto individuale e di vita di ciascun utente, gli ospiti hanno la possibilità di effettuare rientri in famiglia, previo accordo con il Responsabile del Servizio.

Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP)

È facoltà dell'utente e dei famigliari formulare reclami rispetto al servizio erogato; i reclami dovranno essere formulati per iscritto su apposito modulo (all.2) ed inoltrati presso la sede legale della Cooperativa all'attenzione del Responsabile dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP), Sig.ra Simona Maserati. L'URP provvederà ad esprimersi formalmente in ordine al reclamo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso.

È facoltà dell'utente e dei famigliari, previa richiesta scritta indirizzata alla stessa Cooperativa, richiedere gratuitamente l'accesso e il rilascio della documentazione amministrativa e socio sanitaria. Le tempistiche e le modalità sono definite in apposito regolamento consultabile da parte dell'utente e dei famigliari presso l'URP (all. 2).

Questionario di gradimento

Entro la fine di ogni anno viene somministrato ai caregiver un questionario finalizzato a valutare il grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. Il Questionario non può essere somministrato agli utenti in quanto invalidi al 100% e incapaci di valutare e compilare il questionario somministrato specifico per l'utenza. Una volta elaborati i dati, viene fornita ai caregiver una restituzione sugli esiti del questionario (all. 3). Anche ai lavoratori viene proposto annualmente un questionario finalizzato a valutare il grado di soddisfazione.

Continuità assistenziale

La Cooperativa Amicizia adotta un sistema di continuità assistenziale per tutte le sue unità d'offerta nel caso di trasferimento tra i servizi, coinvolgendo: la famiglia, "tutore/curatore/amministratore di sostegno", la nuova unità d'offerta e il servizio inviante.

La documentazione verrà messa a disposizione dell'equipe della nuova unità d'offerta, previa autorizzazione scritta da parte del familiare, tutore, AdS, ecc.



Gennaio 2026

**Amicizia Società Cooperativa
Sociale**

26845 Codogno (LO) - Via Felice
Cavallotti, 6 Tel. 0377/430508 –
Fax 0377/311001

CF e Partita IVA n. 07071980150 Iscrizione C.C.I.A.A.
n. 1139725e-mail: uff.protocollo@cooperativa-
amicizia.it
www.cooperativa-amicizia.it

Allegati:

All. 1 – domanda di inserimento

All. 2 – URP

All. 3 – Questionario di valutazione famigliari / lavoratori

Allegati

ALLEGATO "1" **Domanda di inserimento**

Spett.le

Amicizia società cooperativa Sociale

Via Cavallotti n. 6

26845 CODOGNO (LO)

Il sottoscritto _____ nato a _____ il _____ residente a
_____ in _____ Via/Piazza
_____ n. _____ Telefono n. _____
e.mail _____

in qualità di interessato esercente la potestà parentale/tutela/curatela/Amministratore di sostegno per il
soggetto _____ disabile Sig. _____, nato a
_____ il _____ residente a
_____ in Via/Piazza _____

CHIEDE l'ammissione a:

- Residenza Sanitaria Disabili RSD Amicizia** a tempo indeterminato in sollievo per avvicinamento alla residenzialità
- RSD Primavera**
- RSD Faggio Rosso**
- Centro Socio Educativo Amicizia**
- Centro Socio Educativo Giovani Idee**
- Servizio di Formazione all'Autonomia**
- Centro Diurno Disabili Amicizia**
- Centro Diurno Disabili Volo Libero**
- Casa delle Autonomie:** a tempo indeterminato in sollievo per avvicinamento alla residenzialità
- Comunità Socio Sanitaria**
- Appartamento "Casa delle Abilità"** a tempo indeterminato in sollievo per avvicinamento alla residenzialità
- Progetto Appartamenti in centro**
- Progetto Fiordaliso**

Data

Il richiedente

NB: si vedano in seguito i documenti da allegare alla presente domanda

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA **Allegata alla domanda**

- Presentazione della (A)domanda di ammissione (compilare l'allegato "1" - con firma dell'interessato se capace di intendere e volere, del tutore, amministratore o curatore se incapace o soggetto a tutela o curatela) corredata dai seguenti documenti:
- Allegato "B" - attestazione/consenso ai sensi della L. 196/03 e del Reg.UE 2016/679 (si veda in seguito);
- Relazione sociale, dalla quale emerga la storia personale e familiare del soggetto, la motivazione per cui si richiede l'inserimento (a cura del Servizio Sociale del Comune); unitamente alla compilazione della scheda sociale riassuntiva (Allegato C – si veda in seguito)
- Allegato "D" – Autorizzazioni (si veda in seguito)
- Copia del verbale di accertamento dell'invalidità civile (ultima);

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA **All'atto dell'inserimento**

(Da produrre una volta accettata la domanda di inserimento e prima dell'inserimento medesimo)

- distinta e posologia dei farmaci prescritti;
- anamnesi e certificati inerenti ad eventuali ricoveri o visite specialistiche a disposizione;
- esami clinici in corso di validità;
- carta di identità;
- tessera sanitaria ed eventuale tesserino di esenzione ticket;
- documento di nomina (se in possesso) da parte del Tribunale di Amministratore/Tutore ecc.

ALL. B - Attestazione / Consenso

Spett.le

Amicizia società cooperativa Sociale

Via Cavallotti n. 6

26845 CODOGNO

Il sottoscritto _____ nato a _____

il _____ residente a _____ in Via

_____ n. _____ per sé stesso ovvero per sé stesso e per il

soggetto di cui è esercente la potestà parentale/tutela/curatela, Sig. _____

, nato a _____ il _____ residente a

_____ in Via _____ n. _____

ATTESTA

che gli sono state rese per iscritto le informazioni dovute ai sensi e per gli effetti del Dlgs 196/2003 e del Reg. UE 679/2016 ed **ESPRIME IL CONSENSO RICHIESTO** per il trattamento dei dati qui conferiti da parte Sua, della A.T.S. della Città Metropolitana, del Comune di Residenza, ovvero di altra struttura sanitaria, socio sanitaria e/o assistenziale, per le finalità indicate nella suddetta informativa e per comunicazione a terzi soggetti sopra e di seguito individuati. Esprime il consenso al trattamento dei dati relativi alla domanda di inserimento ed allegati vari, nonché dei dati raccolti, richiesti e/o prodotti in seguito, relativi al ricovero e trattamento terapeutico, ovvero alla domanda di ricovero, di natura anche medico socio psico sanitaria e comportamentale. Esprime altresì il consenso al trattamento dei dati da parte di quelle società od Enti sopra individuati che svolgano attività di supporto, di sorveglianza, di garanzia, o comunque alle quali i dati siano dovuti per motivi di Legge, sanitari o ordine pubblico. Esprime il consenso al trattamento anche di dati definiti "sensibili" ai sensi della normativa in oggetto, trattamento funzionale all'offerta dei servizi richiesti e di natura obbligatoria oltre che contrattuale.

firma

N.B. Il presente documento è composto di **tre parti**, 1) attestazione di consenso, 2) informativa da firmare e restituire per attestazione di avvenuta consegna, 3) informativa parte da trattenere a cura dell'interessato.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 Dlgs 196/2003 E DELL'ART. 13 REG. UE 2016/679 (parte da **Restituire firmata**)

La informiamo che:

- ai sensi degli art. 13 D.lgs. 196/03 e 13 Reg. UE 2016/679 i dati da Lei forniti per sé ovvero per il soggetto di cui Ella esercita potestà parentale/tutela/curatela, o acquisiti nel contesto della nostra attività, ovvero acquisiti dietro Sua autorizzazione, potranno costituire oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di riservatezza ai quali si ispira l'attività dell'Cooperativa;
- ai sensi degli artt. 4 del D.lgs. 196/03 e 4 Reg. UE 2016/679 per trattamento si intende qualunque operazione o insieme di operazioni compiute con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la notificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione o la distruzione.

DATI DI CONTATTO:

Titolare dei dati personali è la Amicizia Società Cooperativa Sociale - Via Cavallotti n. 6 - Codogno (LO), nella persona del legale rappresentante pro tempore Sig. Marco Landi. Il Responsabile della protezione dati è il Sig. Cabrini Fabiano domiciliato presso la sede legale di Amicizia Società Cooperativa Sociale in Via Felice Cavallotti n.6 Codogno (LO).

I dati sono raccolti c/o di Lei, ovvero c/o la A.T.S Città Metropolitana., Medico di Famiglia, Comune di Residenza ovvero altra struttura sanitaria che può fornire dati necessari al ricovero e alla maggior tutela della sua salute e condizione socio-assistenziale. La raccolta dei dati avviene quale "finalità di rivelante interesse pubblico" ex art. 85 del Codice, in quanto la Struttura è accreditata e convenzionata con il Servizio sanitario Nazionale a mezzo della ATS di pertinenza e pertanto finalizzata alla prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e tutela della salute dei soggetti assistiti. La informiamo che i dati da Lei conferiti hanno natura obbligatoria e che il Suo eventuale rifiuto al conferimento a tale autorizzazione al trattamento o alla comunicazione potrà determinare la rescissione del rapporto ovvero l'impossibilità del suo instaurarsi. Le finalità del trattamento cui i Suoi dati potranno venire sottoposti sono relative alle attività specifiche del ns. servizio e possono comprendere: 1) assunzione di dati per necessità contrattuali e/o precontrattuali; 2) adempimenti e obblighi di legge; 3) esecuzione delle disposizioni degli organi di vigilanza (sanitario - assistenziale - economico fiscale ecc.); 4) necessità operative e di gestione interna; 5) finalità di tutela della salute; 6) scopi di statistica e di ricerca (con trattamento anonimo); 7) necessità di programmazione interna, territoriale regionale e nazionale, sia da parte dell'Ente che degli E.R. - Regione - Ministeri competenti; 8) scambio di informazione con altri servizi del comparto socio - sanitario e/o assistenziale(ad esempio ricovero in Ospedale ovvero trasferimento ad altro servizio); 9) adempimenti relativi a rendicontazioni sia di carattere economico che socio - sanitario - assistenziale con i Comuni di Residenza, ATS Città Metropolitana, Regione ecc. Il trattamento dei dati in oggetto sarà eseguito anche mediante l'uso di strumenti automatizzati atti a collegarli secondo categorie, variabili a seconda delle diverse situazioni e necessità, anche a dati riferibili ad altri soggetti. Tale trattamento sarà comunque svolto nel rispetto delle misure minime di sicurezza, facendo uso di mezzi che ne prevengano il rischio di perdita o distruzione, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito. La informiamo inoltre che i dati a Lei riferibili potranno venire trasmessi a quei soggetti cui disposizioni di legge danno facoltà di accesso, o a quei soggetti, il trasferimento ai quali si renda necessario al fine dello svolgimento della nostra attività o dell'offerta dei servizi da Lei richiesti (ad es. A.T.S A.SST.; I.D.R. e strutture sanitarie in genere, altri Servizi del territorio ecc.). La nostra società può far eseguire per suo conto i trattamenti di cui sopra (sempre nel rispetto delle suddette misure di sicurezza e riservatezza) da Società o Enti che offrano specifici servizi di elaborazione dati e/o da Società o Enti pubblici e privati la cui attività sia connessa, strumentale o di supporto a quella della ns. società o a quelle relative all'offerta dei servizi a Lei riferiti. L'elenco di tali società o enti, tempestivamente aggiornato, si trova presso la nostra sede ed è a Sua disposizione per la visione. La informiamo altresì che, in relazione ai predetti trattamenti, potrà esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/03 e Reg. UE 2016/679 e precisamente il diritto di rettifica o cancellazione, di integrazione dei dati incompleti, di limitazione del trattamento; di ricevere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile; di revocare il consenso al trattamento dati in qualsiasi momento; di proporre reclamo all'Autorità garante, nonché di esercitare gli altri diritti a Lei riconosciuti dalla disciplina. Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a: dpo@cooperativa-amicizia.it.

Eventuali variazioni inerenti al Responsabile e le categorie di soggetti cui è consentito accedere ai "dati" di cui alla presente saranno verificabili, on line, sul sito: www.cooperativa-amicizia.it

FIRMA

INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 D.lgs 196/2003 E DELL'ART. 13 REG. UE 2016/679 (parte DA TRATTENERE)

La informiamo che:

- ai sensi degli art. 13 D.lgs. 196/03 e 13 Reg. UE 2016/679 i dati da Lei forniti per sé ovvero per il soggetto di cui Ella esercita potestà parentale/tutela/curatela, o acquisiti nel contesto della nostra attività, ovvero acquisiti dietro Sua autorizzazione, potranno costituire oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di riservatezza ai quali si ispira l'attività dell'Cooperativa;
- ai sensi degli artt. 4 del D.lgs. 196/03 e 4 Reg. UE 2016/679 per trattamento si intende qualunque operazione o insieme di operazioni compiute con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la notificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione o la distruzione.

DATI DI CONTATTO: Titolare dei dati personali è la Amicizia Società Cooperativa Sociale - Via Cavallotti n. 6 - Codogno (LO), nella persona del legale rappresentante pro tempore Sig. Landi Marco. Il Responsabile della protezione dati è il Sig. Cabrini Fabiano domiciliato presso la sede legale di Amicizia Società Cooperativa Sociale in Via Felice Cavallotti n.6 Codogno (LO).

I dati sono raccolti c/o di Lei, ovvero c/o la A.T.S. Città Metropolitana, Medico di Famiglia, Comune di Residenza ovvero altra struttura sanitaria che può fornire dati necessari al ricovero e alla maggior tutela della sua salute e condizione socio-assistenziale. La raccolta dei dati avviene quale "finalità di rivelante interesse pubblico" ex art. 85 del Codice, in quanto la Struttura è accreditata e convenzionata con il Servizio sanitario Nazionale a mezzo della ATS di pertinenza e pertanto finalizzata alla prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e tutela della salute dei soggetti assistiti. La informiamo che i dati da Lei conferiti hanno natura obbligatoria e che il Suo eventuale rifiuto al conferimento a tale autorizzazione al trattamento o alla comunicazione potrà determinare la rescissione del rapporto ovvero l'impossibilità del suo instaurarsi. Le finalità del trattamento cui i Suoi dati potranno venire sottoposti sono relative alle attività specifiche del ns. servizio e possono comprendere: 1) assunzione di dati per necessità contrattuali e/o precontrattuali; 2) adempimenti e obblighi di legge; 3) esecuzione delle disposizioni degli organi di vigilanza (sanitario - assistenziale - economico fiscale ecc.), 4) necessità operative e di gestione interna; 5) finalità di tutela della salute; 6) scopi di statistica e di ricerca (con trattamento anonimo); 7) necessità di programmazione interna, territoriale regionale e nazionale, sia da parte dell'Ente che degli E.R. - Regione - Ministeri competenti; 8) scambio di informazione con altri servizi del comparto socio - sanitario e/o assistenziale (ad esempio ricovero in Ospedale ovvero trasferimento ad altro servizio); 9) adempimenti relativi a rendicontazioni sia di carattere economico che socio - sanitario - assistenziale con i Comuni di Residenza, ATS, Regione ecc.

Il trattamento dei dati in oggetto sarà eseguito anche mediante l'uso di strumenti automatizzati atti a collegarli secondo categorie, variabili a seconda delle diverse situazioni e necessità, anche a dati riferibili ad altri soggetti.

Tale trattamento sarà comunque svolto nel rispetto delle misure minime di sicurezza, facendo uso di mezzi che ne prevenzano il rischio di perdita o distruzione, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito. La informiamo inoltre che i dati a Lei riferibili potranno venire trasmessi a quei soggetti cui disposizioni di legge danno facoltà di accesso, o a quei soggetti, il trasferimento ai quali si renda necessario al fine dello svolgimento della nostra attività o dell'offerta dei servizi da Lei richiesti (ad es. A.T.S. Città Metropolitana, ASST.; I.D.R. e strutture sanitarie in genere, altri Servizi del territorio ecc.). La nostra società può far eseguire per suo conto i trattamenti di cui sopra (sempre nel rispetto delle suddette misure di sicurezza e riservatezza) da Società o Enti che offrano specifici servizi di elaborazione dati e/o da Società o Enti pubblici e privati la cui attività sia connessa, strumentale o di supporto a quella della ns. società o a quelle relative all'offerta dei servizi a Lei riferiti. L'elenco di tali società o enti, tempestivamente aggiornato, si trova presso la nostra sede ed è a Sua disposizione per la visione. La informiamo altresì che, in relazione ai predetti trattamenti, potrà esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/03 e Reg. UE 2016/679 e precisamente il diritto di rettifica o cancellazione, di integrazione dei dati incompleti, di limitazione del trattamento; di ricevere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile; di revocare il consenso al trattamento dati in qualsiasi momento; di proporre reclamo all'Autorità garante, nonché di esercitare gli altri diritti a Lei riconosciuti dalla disciplina. Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a: dpo@cooperativa-amicizia.it.

Eventuali variazioni inerenti il Responsabile e le categorie di soggetti cui è consentito accedere ai "dati" di cui alla presente saranno verificabili, on line, sul sito: www.cooperativa-amicizia.it

ALL. D - Autorizzazioni

Spett.le

Amicizia società cooperativa Sociale

Via Cavallotti n. 6 26845 CODOGNO

Il sottoscritto _____ nato a _____
il _____ residente a _____ in Via
_____ n. per sé stesso ovvero per sé stesso e per il soggetto di cui è
esercitante la potestà parentale/tutela/curatela/Amministratore di sostegno, nei confronti
di _____ nato a _____ il _____
residente a _____ in Via _____ n. _____

Con la presente, a tutti gli effetti di legge:

AUTORIZZO

- a rendere note al pubblico eventuali immagini fotografiche e/o video del medesimo nell'ambito di iniziative volte ad illustrare l'attività della Cooperativa;
- ad utilizzare eventuali immagini fotografiche e/o video del medesimo nell'ambito di attività di studio e/o di approfondimenti volti ad individuare le cure/terapie riabilitative ritenute maggiormente idonee al soggetto;
- a far partecipare il medesimo ad attività sia interne che esterne organizzate dalla Cooperativa, anche mediante trasporto automobilistico, mezzo di velocipede (bicycletta), ovvero con mezzi pubblici.

Per quanto sopra, con la presente sollevo formalmente questa Cooperativa da qualsiasi onere di responsabilità civile e penale per danni a sé, persone, animali o cose, dovuti a comportamenti anomali dipendenti dalla disabilità del suddetto utente.

Data _____

Firma _____

ALL. C - Scheda sociale

Data: _____

Firma operatore _____

Cognome e Nome della persona che usufruisce del servizio della coop. Amicizia: _____

Composizione dell'attuale nucleo familiare:

Cognome e Nome	Data di nascita	Grado di parentela	Professione	Note da segnalare

NOTE: _____

Se il soggetto non vive in famiglia:

comunità _____ dal: _____

istituto _____ dal: _____

altro _____ dal: _____

Figure di riferimento: _____

DESCRIZIONE DEL SOGGETTO

Sesso: Maschio Femmina Età (anni compiuti): _____

Diagnosi _____

Grado di invalidità riconosciuto: _____

Eventuali provvidenze economiche:

- Assegno mensile di assistenza (dal 74% al 100%)
- Pensione di invalidità (100%)
- Indennità di accompagnamento

Se minore di età:

- indennità di frequenza
- indennità di accompagnamento

Autonomia del Soggetto:

Deambulazione

- Allettato
- Utilizzo di ausili per la deambulazione se sì quale _____
- Cammina con aiuto
- Cammina da solo

Alimentazione

- Deve essere alimentato
- Mangia con aiuto
- Mangia senza aiuto

Igiene personale

- Non è in grado di lavarsi
- Necessita di aiuto
- Si lava da solo

Presenta problemi di incontinenza

- No
- A volte
- Sempre

Presenta problemi di controllo degli sfinteri

- No
- A volte
- Sempre

Comunicazione

- Non si esprime
- Comprende solo ordini semplici
- Si esprime con difficoltà
- Utilizza la comunicazione con immagini
- Non comprende ordini semplici
- Parla
- Legge
- Comprende discorsi verbali articolati
- Scrive Note: _____

Servizi Socio Sanitari:

Il Soggetto è attualmente in carico a qualche servizio? Sì No

Se sì Quale: _____

Da quali figure professionali è seguito? _____

Frequenta luoghi di ritrovo - strutture socio educative o ricreative? Sì No

Se sì indicare quali: _____

Il soggetto manifesta episodi di aggressività nei confronti di:

- | | | | |
|-----------|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| Cose | <input type="checkbox"/> Spesso | <input type="checkbox"/> A volte | <input type="checkbox"/> Mai |
| Persone | <input type="checkbox"/> Spesso | <input type="checkbox"/> A volte | <input type="checkbox"/> Mai |
| Se stesso | <input type="checkbox"/> Spesso | <input type="checkbox"/> A volte | <input type="checkbox"/> Mai |

NOTE: _____

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Organizzazione, scopi e funzioni dell'U.R.P.

1. Presso la Sede Legale della COOPERATIVA é attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) con il compito precipuo di fornire agli utenti ed alle persone interessate informazioni inerenti l'attività istituzionale e sul funzionamento della COOPERATIVA nonché sulle prestazioni erogate.
2. Le attività di comunicazione pubblica sono finalizzate a:
 - a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative o regolamentari al fine di facilitarne l'applicazione;
 - b) illustrare le attività della COOPERATIVA e il loro funzionamento;
 - c) favorire l'accesso ai servizi, promovendone la conoscenza;
 - d) garantire il servizio all'utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla Legge 7/8/1990, n. 241 e s.m.i.
 - e) garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;
 - f) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici dei rapporti con l'utenza.
3. L'U.R.P. deve, inoltre, raccogliere eventuali istanze e suggerimenti, operando in particolare per rendere effettiva la tutela dell'utente, con l'obiettivo di promuovere i processi volti a verificare la qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi.
4. Dietro richiesta ed apposita delega, l'U.R.P. svolge operazioni amministrative in favore di utenti ricoverati che non possano provvedervi autonomamente poiché privi, in tutto o in parte, di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana.
5. Gli utenti ed i loro famigliari, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, disservizi, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di competenza della COOPERATIVA. Il responsabile dell'Ufficio riceve le istanze e procede, previa adeguata istruttoria, a predisporre la risposta alle stesse, a fornire le informazioni richieste e/o a provvedere a quant'altro necessiti al fine di soddisfare la domanda presentata, anche risolvendo nell'immediato la problematica quando ne ricorrano i presupposti.
6. È fatto salvo il principio generale secondo cui la presentazione delle osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale.

Presentazione delle istanze

1. I soggetti individuati al comma 5 del precedente articolo esercitano il proprio diritto entro 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, alternativamente:
-

- mediante lettera inviata alla Cooperativa - anche tramite fax o posta elettronica - oppure consegnata direttamente all'U.R.P.;
 - mediante segnalazione telefonica o nel corso di colloquio con il personale addetto all'U.R.P.
2. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta apposita scheda-segnalazione; in ogni caso devono risultare espressamente i dati identificativi della persona che effettua la segnalazione.

Istruttoria ed evasione delle istanze

1. Le istanze presentate devono essere protocollate e contestualmente trasmesse all'U.R.P. per necessaria immediata conoscenza, tramite apposito modulo allegato alla presente.
2. Ai fini istruttori, nei cinque giorni successivi il responsabile dell'U.R.P. si attiva nei confronti dei responsabili dei Servizi interessati, affinché provvedano ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari, anche acquisendo relazioni o pareri, per fornire adeguata risposta al richiedente.
3. Il responsabile dell'U.R.P. provvede a dare tempestiva risposta, comunque, non oltre il termine di 30 gg. dal ricevimento dell'istanza, in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza le risultanze dell'istruttoria vengono trasmesse al Presidente per la definizione dell'iter della pratica ed il riscontro all'istanza, entro lo stesso termine di 30 gg. di cui sopra.
4. La risposta inviata all'utente va fornita in copia ai Servizi interessati per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie.
5. Il responsabile dell'U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiara insoddisfacente la risposta ricevuta e produca elementi integrativi

Coordinamento e sovrintendenza dell'U.R.P

Il Responsabile dell'U.R.P. è stato individuato con provvedimento del Consiglio di Amministrazione del 21 Maggio 2021 fra il personale della COOPERATIVA o membro del Consiglio; ad esso competono le attività di coordinamento e di sovrintendenza del servizio, l'accesso alla documentazione, l'accertamento del rispetto delle procedure di cui al presente regolamento.

Codogno, Gennaio 2022

Il Responsabile URP
Maserati Simona



II Presidente
Marco Landi



MODULO DI RILEVAZIONE DISSERVIZI/RECLAMI

Data: _____

Servizio di riferimento: _____

Contenuto della segnalazione:

Indicare un eventuale riferimento telefonico se si desidera essere ricontattati dalla Direzione in merito alla segnalazione pervenuta: tel _____

allegato 3

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI APPARTAMENTI IN CENTRO - 2026

Compila il presente questionario in qualità di: (è possibile barrare fino a due caselle)
Genitore Fratello/sorella Tutore Curatore Amministratore di sostegno Altro

1. Considera il livello di qualità dei servizi offerti dalla Cooperativa nel suo complesso:

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

2. Ritiene lo scambio d'informazioni tra Cooperativa/Servizio e famiglia:

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

3. Considera il coinvolgimento dei famigliari nel progetto personalizzato dell'ospite:

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

4. Valuta il livello qualitativo delle attività proposte:

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

5. Valuta il livello qualitativo dell'assistenza:

- Medica specialistica (es. psichiatra, fisiatra, neurologo...)

 Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente Non prevista

- Infermieristica/sanitaria

 Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

- Riabilitativa/fisioterapica

 Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

- Di base (igiene personale, cura della persona)

 Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

6. Valuta il livello dei servizi alberghieri e accessori:

- Mensa

 Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

- Pulizia ambienti

 Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

• Lavanderia/guardaroba

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

• Uffici amministrativi

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

7. Valuta il livello di professionalità e attenzione del personale nel prendersi cura dell'ospite:

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

8. Ritieni che la carta dei servizi della Cooperativa fornisca informazioni in modo:

Completo Adeguato Sufficiente Insufficiente

Suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi

Data di compilazione _____

Grazie per la collaborazione

allegato 3

QUESTIONARIO RIVOLTO AI LAVORATORI REMUNERATI APPARTAMENTI IN CENTRO - 2026

Sezione 1: Informazioni generali

1.1 Lei è socio dell'Organizzazione?

- SI NO

Sezione 2: Ambiente di lavoro

1.1 Esprima il suo giudizio riguardo:

Illuminazione dell'ambiente

- Buona Sufficiente Scarsa

Riscaldamento

- Buono Sufficiente Scarso

Servizi Igienici

- Buoni Sufficienti Scarsi

Condizioni igieniche degli ambienti

- Buone Sufficienti Scarse

Qualità del servizio mensa

- Buona Sufficiente Scarsa

Spazio all'esterno

- Buono Sufficiente Scarso

Gestione degli spazi in rapporto al numero di ospiti

- Buona Sufficiente Scarsa

Sezione 3: Relazione con l'utenza

3.1. In merito al proprio ruolo, ritiene di riuscire ad instaurare una relazione positiva e proficua con l'utenza?

- SI NO A volte

3.2. In merito al proprio ruolo, si ritiene soddisfatto dell'intervento che svolge con l'utenza?

- Molto soddisfatto Non molto soddisfatto Per nulla soddisfatto

3.3. In merito al proprio ruolo, ritiene di saper osservare e raccogliere i dati sugli utenti in base alle loro caratteristiche e ai loro bisogni?

- SI NO A volte

Sezione 4: Relazione tra colleghi e responsabili

4.1. Nel rispetto dei ruoli e delle competenze, ritiene che il rapporto con gli altri operatori possa definirsi:

Buono Sufficiente Problematico Superficiale

4.2. Ritiene che i momenti di confronto tra colleghi per discutere dei bisogni dell'utenza siano:

Buoni Sufficienti Scarsi

4.3. Come giudica il suo rapporto con il responsabile del suo servizio?

Buono Sufficiente Problematico Superficiale

4.4. Ritiene che i suoi responsabili siano attenti alle idee e ai suggerimenti degli operatori?

SI NO A volte

Sezione 5: Valutazioni Generali

5.1. Quanto è soddisfatto del suo lavoro nel complesso?

Molto soddisfatto Mediamente soddisfatto Insoddisfatto

5.2. Ritiene che in questa organizzazione le sia consentita una crescita formativo/professionale?

SI NO A Volte

5.3. L'organizzazione del lavoro, a suo avviso, le permette di svolgere al meglio le proprie mansioni senza stress ed eccessiva stanchezza?

SI NO Non sempre

5.4. In merito alla retribuzione percepita, esprima la sua valutazione:

Molto soddisfatto Mediamente soddisfatto Insoddisfatto

5.5. Condividi il modo con cui questa organizzazione lavora a favore degli utenti?

SI NO A volte

Quali consigli e/o critiche vorrebbe dare per il miglioramento del servizio?

Data di compilazione _____

Grazie per la collaborazione!