



Cooperativa Amicizia Carta dei servizi



**Residenza Sanitaria Disabili
RSD Amicizia**

Indice

1. La Residenza Sanitaria per Disabili	pag. 3
1.1 Normativa di riferimento, destinatari e finalità	pag. 3
2. La Residenza Sanitaria per Disabili Amicizia	pag. 3
2.1 L'ente gestore	pag. 4
2.2 Come raggiungere la struttura	pag. 4
2.3 Modalità di ammissione, dimissione e gestione della lista di attesa	pag. 4
2.4 Valutazione e approccio metodologico.....	pag. 5
2.5 Progetto educativo individualizzato.....	pag. 5
3. Organizzazione interna	pag. 5
3.1 Le figure professionali	pag. 5
3.2 Formazione e supervisione.....	pag. 5
3.3 Rapporto con le famiglie	pag. 5
4. Attività.....	pag. 6
4.1 Servizi e prestazioni offerti	pag. 6
4.2 Stages, laboratori e uscite sul territorio.....	pag. 6
4.3 Giornata tipo	pag. 8
5. Retta	pag. 9
6. Informazioni utili.....	pag. 9

Allegati: 1 – 2 – 3 – 4



1. La Residenza Sanitaria per Disabili

1.1 Normativa di riferimento, destinatari e finalità

La Residenza Sanitaria per Disabili (RSD) è una struttura residenziale socio sanitaria destinata all'accoglienza di persone con disabilità grave. (*rif. normativo* Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. VII/12620 del 7 aprile 2003).

La RSD è una residenza protetta collettiva che accoglie soggetti con disabilità che, a causa della loro menomazione fisica, psichica e sensoriale, necessitano di assistenza continua.

La RSD si pone, quindi, come struttura in grado di provvedere al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite e alternativa (complementare) al nucleo familiare di origine.

La RSD garantisce agli ospiti: residenzialità protetta (anche permanente), prestazioni ad integrazione sanitaria, supporto assistenziale e riabilitativo, programmi educativi individualizzati e coinvolgimento delle famiglie (ove presenti), apertura al territorio nella logica della massima integrazione.

Gli interventi realizzati nella RSD sono prioritariamente finalizzati a fornire:

- protezione e salvaguardia degli ospiti;
- risposta di residenzialità per soggetti con grave disabilità;
- mantenimento dei contatti e dei rapporti con la famiglia di origine e con la rete relazionale;
- ambiente comunitario che miri al benessere globale dell'ospite;
- apertura al territorio ed integrazione;
- predisposizione di ogni possibile strumento o percorso psicoeducativo per potenziare le abilità personali degli ospiti;

2. La Residenza Sanitaria per Disabili Amicizia

La RSD Amicizia di Codogno ha una capacità ricettiva di 30 posti accreditati e a contratto, di cui 29 permanenti ed uno riservato al sollievo/ pronto intervento. La RSD Amicizia è stata accreditata dal sistema socio sanitario regionale con Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. 17339 del 30/04/2004.

La RSD Amicizia si trova nel centro storico della città di Codogno in via F. Cavallotti n. 6.

Presso la RSD Amicizia sono residenti 29 ospiti, con differenti diagnosi; il trentesimo posto è dedicato al progetto sollievo. L'età anagrafica degli ospiti inseriti si stabilizza su una media intorno ai 40/50 anni; sono accolti all'interno dell'RSD anche soggetti più anziani.

Presso la RSD Amicizia si realizzano attraverso il sollievo, sia percorsi di avvicinamento alla residenzialità, passando da un approccio del "dopo di noi" a quello del "durante noi", da una logica dell'emergenza a quella del progetto di vita, sia valutazioni per definire il contesto residenziale più idoneo al soggetto nella prospettiva di un inserimento definitivo.



Sollievo

Il posto dedicato al sollievo offre alle famiglie uno spazio residenziale formativo indipendente da problematicità, età, risponde a disabilità eterogenee: autismo, disabilità intellettive e altre patologie; permette di offrire un sollievo, un'eventualmente valutazione funzionale, una linea di intervento, ampliare un repertorio di competenze, dare strumenti comunicativi, iniziare a un contesto sociale, strutturare la giornata. È lo strumento attraverso il quale si può costruire un progetto di vita.

L'organizzazione è pensata e costruita sulle specificità di ogni persona. Il sollievo si realizza e si evolve talvolta in un percorso progettuale verso una presa in carico sempre maggiore.

La temporalità del sollievo è flessibile, dalla giornata ai 15/20 giorni, e accoglie durante l'anno persone che vivono in famiglia.

L'accoglienza si è rivolta, attraverso un importante lavoro di preparazione e studio, anche a ragazzi non conosciuti. Il progetto è costruito in collaborazione con servizi territoriali e famiglie.

Le attività della struttura residenziale vengono messe a disposizione per la programmazione della permanenza in struttura dell'ospite in sollievo; tali attività comprendono: laboratori di tempo libero, attività preprofessionali, palestra, coordinazione e movimento, abilità domestiche, culinarie, sociali e di base, uscite, musica, giochi, piscine, ecc.

Vengono utilizzati spazi interni ed esterni della cooperativa, oltreché realizzate uscite sul territorio in linea con la programmazione individualizzata.

2.1 L'ente gestore

L'Amicizia Società Cooperativa Sociale, costituita il 14/07/1983, rappresenta un punto di riferimento fondamentale nel territorio della Provincia di Lodi per quanto attiene al sistema d'offerta degli interventi rivolti alle persone con disabilità. La Cooperativa Amicizia è ente gestore di strutture socio sanitarie diurne e residenziali accreditate dalla Regione Lombardia e servizi socio assistenziali convenzionati con i comuni afferenti alla Provincia di Lodi.

La Cooperativa Amicizia non ha scopo di lucro, persegue l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'inclusione sociale dei cittadini.

La Cooperativa si ispira al messaggio cristiano e alla dottrina sociale della Chiesa; si propone di offrire un servizio fondato su precise competenze professionali, sui valori della mutualità, della solidarietà, del prendersi cura, della responsabilità, dell'affermazione del primato e dell'unicità dell'uomo, dell'impegno, dello spirito comunitario e del legame con il territorio. La filosofia di fondo che contraddistingue l'agire della Cooperativa si basa sulla centralità della persona e della famiglia ed è tesa a perseguire il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, al fine di consentire il maggior benessere e la migliore qualità della vita possibili per i destinatari dei propri interventi e delle loro famiglie.



2.2 Come raggiungere la struttura

In auto

- da Piacenza percorrere la via Emilia (direzione Milano). Lasciare la via Emilia seguendo le indicazioni per Fombio e Codogno;
- da Lodi percorrere la via Emilia (direzione Piacenza). Arrivati a Casalpuusterlengo, seguire per Codogno;
- da Milano immettersi sull'autostrada A1 (direzione Piacenza Bologna) uscita Casalpuusterlengo. Seguire le indicazioni per Codogno;
- da Pavia seguire le indicazioni per Belgioioso. Arrivati a Casalpuusterlengo, 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.

2.3 Modalità di ammissione, dimissione e gestione della lista di attesa

Le procedure per l'ammissione – vedi l'allegata domanda di inserimento (all.1) - e le dimissioni degli utenti residenti nei Comuni dei distretti della Provincia di Lodi sono definite dal protocollo interistituzionale sottoscritto da tutti gli enti gestori di unità d'offerta rivolte alle persone con disabilità del territorio lodigiano, dalla ex ASL di Lodi, dall'Ufficio di Piano e dalle Aziende consortili del territorio lodigiano. La fase propedeutica all'inserimento è a cura del Servizio Sociale del Comune di residenza al quale l'utente, la sua famiglia o chi esercita la protezione giuridica deve rivolgersi. Per gli utenti residenti in Comuni per cui non è territorialmente competente la Provincia di Lodi la richiesta di inserimento è formulata dall'utente, da un familiare o da chi svolge un ruolo di protezione giuridica direttamente nei confronti della Cooperativa, preferibilmente attraverso la mediazione del Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

Prima dell'inserimento l'utente, il familiare o chi svolge un ruolo di protezione giuridica dovranno sottoscrivere con la Cooperativa il contratto d'ingresso nel quale vengono disciplinati i reciproci impegni. Il contratto d'ingresso è stato elaborato sulla base della normativa regionale.



Le procedure per la gestione delle liste d'attesa (all. 2) sono definite dal protocollo interistituzionale che stabilisce le regole per la composizione della graduatoria in base a dei criteri: età del soggetto, condizioni sociali, appropriatezza della residenza in relazione alle caratteristiche e grado di fragilità della persona, avere svolto periodi di sollievo e percorsi di avvicinamento alla residenzialità, territorialità.

2.4 Valutazione e approccio metodologico

L'approccio metodologico praticato presso la RSD Amicizia prevede interventi di tipo multimodale psicoeducativo basati su tre diversi approcci:

- approccio comunitario;
- approccio sistemico relazionale;
- approccio cognitivo comportamentale.

La valutazione rappresenta un momento fondamentale nell'ambito della RSD e si concretizza attraverso una valutazione globale del funzionamento della persona attraverso l'utilizzo di strumenti validati scientificamente.

2.5 Progetto educativo individualizzato

I destinatari del servizio offerto dalla RSD pongono richieste sempre più precise ma con sfumature diverse e gli interventi a loro rivolti devono essere sempre più personalizzati e differenziati.

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.

3. Organizzazione interna

3.1 Le figure professionali

All'interno della RSD Amicizia sono presenti diverse figure professionali, quali: Educatori professionali, Ausiliari Socio Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, personale addetto ai servizi generali e alberghieri (cucina, pulizie, lavanderia).

La RSD Amicizia garantisce inoltre prestazioni di tipo infermieristico, riabilitativo (fisioterapia), psicomotorio, psicologico, di *counselling*, di arteterapia, ippoterapia, musicoterapia, attività in acqua, terapeuta shatzu; completano l'offerta le prestazioni dei medici di struttura e quelle specialistiche a cura del fisiatra, del neurologo, dello psichiatra e del dietista della Cooperativa.

La RSD Amicizia si avvale inoltre di specifici operatori per progetti mirati.

Il personale della RSD è coordinato un Responsabile di servizio e da tre Coordinatori di Piano che si avvalgono della collaborazione di tre vice-coordinatori di piano.

Collaborano con gli operatori della RSD numerosi volontari dell'associazione Gruppo Volontari Amicizia" di Codogno.



3.2 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.

3.3 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 della RSD 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.

4. Attività

La RSD funziona permanentemente nell'arco delle 24 ore e per tutti i giorni dell'anno.

Le attività realizzate nella RSD hanno come scopo 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.

La scelta delle attività è condivisa tra l'utente, la sua famiglia e il personale della RSD.

4.1 Servizi e prestazioni offerti



La RSD Amicizia garantisce i seguenti servizi e prestazioni:

Area socio sanitaria, area assistenziale e area educativa:

- prestazioni sanitarie/infermieristiche;
- prestazioni mediche a cura dei medici di struttura e del servizio di continuità assistenziale (convenzione con NOVALUX Società Cooperativa Sociale);
- prestazioni specialistiche a cura dello psichiatra, del fisiatra e del neurologo; Le prestazioni di carattere specialistico non erogabili direttamente in struttura o gli esami di laboratorio (esclusi i prelievi che sono effettuati da personale interno) sono erogati dall'ASST territorialmente competenti su prescrizione dei medici di struttura attraverso l'apposito ricettario interno;
- prestazioni a carattere preventivo (adesione a programmi di screening e vaccinazione);
- prestazioni riabilitative (fisioterapia attiva e passiva - psicomotricità);
- prestazioni socio - educative.

Area alberghiera

- alloggio in camera doppia o tripla; alloggio in camera singola per i sollievi;
- pulizia ed igiene degli ambienti (stanze ospiti e spazi comuni);
- servizio lavanderia, stireria (biancheria intima e piana) e guardaroba;
- ristorazione (due pasti giornalieri più colazione e spuntini durante l'arco della giornata).

Il menù è definito dai medici di struttura e dalla dietista, viene variato tre volte l'anno in base alla stagione, tenendo conto di diete particolari e/o speciali oltre che delle preferenze degli ospiti. La preparazione avviene nella cucina interna della Cooperativa a cura del personale dei servizi generali e sotto la supervisione di un cuoco.

- Intolleranze, celiachia e nutrizione enterale.

Forniture, presidi e prestazioni accessorie

- fornitura di farmaci e materiale sanitario indicati nel Nomenclatore Sanitario Nazionale;
- fornitura di ausili per incontinenti;
- fornitura presidi standard (es. carrozzine);
- fornitura di alimenti per diete speciali
- servizio di pedicure e manicure (effettuato da personale interno alla struttura);
- trasporto per attività esterne giornaliere previste dal programma individualizzato;

Tutti i servizi e le prestazioni sopra elencate sono compresi nella retta di cui al successivo punto 5.



4.2 Stages, laboratori e uscite sul territorio

Stages, laboratori e uscite sul territorio

Le attività realizzate presso i laboratori interni o nell'ambito degli stages socio occupazionali hanno l'obiettivo di:

- potenziare la presenza del soggetto con disabilità sul territorio e nella società;
- favorire il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie e delle capacità pratico-operative;
- rafforzare rapporti e legami significativi, ampliare le relazioni sociali, creare interdipendenze;
- sviluppare il livello di autodeterminazione, attraverso la sperimentazione di una dimensione di vita adulta in contesti socio occupazionali e, ove possibile, presso realtà produttive.

Gli stages:

- Asilo nido "Baby Birba" di Casalpusterlengo.
- gestione condivisa con gli altri servizi della Cooperativa del negozio "La bottega dell'Amicizia", situato in via Roma a Codogno, momento importante per l'esercizio di abilità sociali nel contatto con il pubblico e che offre occasioni di partecipazione attiva sul territorio nel ruolo di espositori e venditori di merce artigianale.
- ~~• attività di coltivazione orto: nel periodo da aprile a novembre un gruppo di giovani con un operatore si recano, una volta alla settimana, in un appezzamento di terreno destinato a orto presso fraz. Maiocca di Codogno per dedicarsi alla coltivazione/raccolta degli ortaggi.~~



I laboratori:

- **ergoterapia/assemblaggio** - attività comunitaria durante la quale vengono svolti semplici lavori manuali di assemblaggio.
- **giornalino** - realizzazione e pubblicazione del giornalino della Cooperativa.
- **Boox box**- catalogazione, pulizia e sistemazione dei libri destinati alla realizzazione di una piccola biblioteca nelle sale d'attesa di luoghi frequentati (come studi medici, supermercati, centri sportivi).
- **teatrale** - attraverso lo strumento ludico della "messa in scena", del "travestimento" e della "finzione", vengono mobilitate dinamiche individuali, e di gruppo, in cui ciascuno è protagonista e può interagire con gli altri in un "contesto scenico" definito.
- **lavoro indipendente** - area di intervento in cui i ragazzi sono impegnati nell'esercizio funzionale delle abilità possedute e lo sviluppo di quelle emergenti.
L'attività è costituita da sessioni di lavoro (individuali, in coppia con un tutor o a catena) che consentono l'esercizio di diverse abilità; da quelle fino motorie a quelle cognitive e relazionali.
- **Stimolazione sensoriale mediante lo spazio dedicato della stanza sensoriale**, ambiente appositamente progettato in cui il benessere è prodotto da stimoli multisensoriali controllabili, mediante un approccio mirato, infatti, risulta strumento importante per stimolare i cinque sensi in maniera controllata, riorganizzare il rapporto con il mondo esterno migliorarne la comprensibilità e la fruibilità.
- **laboratorio creativo** - l'attività comprende momenti di espressione e creatività libera o guidata utilizzando tecniche di pittura, collage, disegno con diversi materiali, creazione di oggetti (quadretti, vasi, lampade) con tecnica del mosaico e riciclo creativo di materiali nobili grazie anche a collaborazioni esterne. I disegni e le opere create su cartaceo vengono poi digitalizzati e vengono riprodotti su diversi oggetti (t-shirt, shopper, tazze, beauty, astucci, calendari, quaderni...). Gli oggetti creati vengono destinati alla vendita presso il negozio della Cooperativa. Lo stesso laboratorio si occupa di sponsorizzare tramite foto e video gli oggetti in vendita, mostrando anche parte del processo creativo. La realizzazione delle creazioni, oltre alla vendita in bottega, sono destinate alla personalizzazione degli ambienti comuni di vita e degli ambienti personali degli ospiti e delle loro famiglie.
- **animazione musicale** - gli obiettivi perseguiti sono finalizzati a favorire il lavoro di gruppo, stimolare attenzione, concentrazione, percezione, discriminazione, classificazione, offrire un'occasione di espressione creativa veicolata dalla musica, dal canto e dalla propria corporeità.
- **laboratorio di cucina** - ciascun utente, secondo le proprie possibilità, partecipa attivamente all'attività occupandosi di versare, tagliare, frullare, impastare, ecc. Attraverso questo laboratorio, rispettando le norme igieniche e sanitarie, vengono preparati piccoli spuntini che vengono poi condivisi con i diversi ospiti della cooperativa, come semplici dolcetti, macedonia, panini ecc.
La metodologia utilizzata prevede la definizione e la realizzazione in micro sequenze delle fasi di lavoro, la suddivisione in compiti e l'uso di strumenti di lavoro adeguati.



- **attività espressive** - l'attività comprende momenti di espressione libera o guidata utilizzando tecniche di pittura, decoupage, collage, ricamo; utilizzano materiali di varia natura. Si realizzano, inoltre, oggetti di bigiotteria artigianale destinati alla vendita presso il negozio della Cooperativa.
- **attività comunitarie** - attraverso piccoli servizi utili alla comunità cooperativa, quali ad esempio preparazione tavoli, commissioni interne e esterne, finalizzati a rafforzare il concetto di "comunità", intesa come esperienza di gruppo solidale e incentivare il senso di appartenenza al contesto cooperativo, collaborare e partecipare a compiti che richiedono un'assunzione diretta di responsabilità e riscontrare il proprio senso di autoefficacia.
- **arteterapia** - si prefigura come un campo aperto all'invenzione che introduce a un'esperienza sensoriale libera da condizionamenti direttivi e indirizzata alla scoperta e alla sperimentazione.
Condividere l'esperienza di un laboratorio espressivo di arteterapia offre ai partecipanti l'opportunità di godere del piacere di creare con materiali artistici, di esprimere e rielaborare sentimenti, pensieri, vissuti, attraverso il linguaggio non verbale dell'arte.
- **gruppo conversazione**: l'attività in piccolo gruppo promuove il dialogo che scaturisce dalla lettura di libri, riviste, quotidiani o storie.
- **attività di ballo**- si svolge in uno spazio interno alla cooperativa con una maestra di ballo.
- **attività di comunicazione**: viene svolta più volte durante la settimana, sia individualmente, che in piccolo gruppo. Attraverso tecniche, strategie e tecnologie si cerca di semplificare ed incrementare la comunicazione nelle persone che hanno difficoltà ad usare i più comuni canali comunicativi, in modo particolare la forma orale e la scrittura. Quindi partendo dalle competenze del soggetto si individuano delle strategie per incrementare gli scambi comunicativi, emotivi e relazionali.
- **mantenimento delle abilità scolastiche**: schede di pregrafismo, lettura, scrittura, operazione matematiche e comprensione di testi.
- **mantenimento funzioni cognitive**: l'obiettivo del laboratorio è quello di lavorare sulle **funzioni esecutive** e mantenere le risorse cognitive residue dei ragazzi; tali aspetti costituiscono i **processi psicologici** di fondamentale importanza per **l'autoregolazione di pensieri, comportamenti ed emozioni nella vita quotidiana**.
- **laboratorio del tempo libero**: vengono proposti giochi in base agli interessi e alle abilità del singolo. I giochi possono essere svolti in gruppo oppure individualmente.
- **psicomotricità**: l'attività si svolge all'interno del Centro. Si utilizza il materiale psicomotorio per la realizzazione di percorsi/compiti finalizzati al raggiungimento di vari obiettivi psicomotori che interessano le tre aree: simbolico, senso-motorio e cognitivo.
- **laboratorio di coordinazione-movimento**- propone ai partecipanti attività svolta a stimolare, migliorare e affinare le capacità di coordinazione motoria al fine di rendere le loro azioni più efficaci; si svolge all'interno della cooperativa.



- **attività motorie- Movimento** la ginnastica di gruppo si adatta bene all'esercizio di abilità funzionali di persone con disabilità intellettiva. Per questa ragione, più volte alla settimana, un gruppo di ospiti assistito da due operatori, svolge semplici esercizi fisici ispirati alla pratica TAISO (disciplina giapponese). utilizzando una corretta respirazione, si eseguono esercizi che favoriscono il naturale allungamento del sistema muscolare e lo sblocco delle articolazioni. I movimenti vengono svolti individualmente, in coppia o in gruppo. La sessione di "movimento" si conclude con un momento di rilassamento a terra.
- **attività in pista atletica**- attività di camminata/corsa viene svolta presso la pista atletica di Codogno.
- **laboratorio di Abilità Sociali:** La gestione, non sempre agevole, delle informazioni emotive e sociali porta, abbastanza linearmente, alla difficoltà di condividere il significato dell'intento comunicativo e delle interazioni reciproche fra le persone. I deficit sociali che emergono da questa dinamica possono favorire disturbi comportamentali con problemi di comprensione, difficoltà di lettura dell'espressione verbale, deficit di attenzione, difficoltà di astrazione, disorganizzazione, problemi di generalizzazione delle informazioni e resistenza al cambiamento. Tale laboratorio di Abilità viene inteso come "spazio relazionale protetto" in grado di aiutare ad instaurare relazioni in cui i soggetti si sentano 'ri-conosciuti' (ovvero in grado di fare "cose" che si capiscono) e competenti.
- **shiatsu**- tale attività individuale, si svolge negli spazi interni della cooperativa da una terapeuta.
- **attività con il cavallo**- viene svolta presso un maneggio in località Castelgerundo e gestita da un terapeuta.
- **attività in acqua**- viene svolta presso la piscina al coperto di Casalpusterlengo nel periodo che va da settembre a maggio, mentre nella stagione estiva all'aperto a Codogno. Gli ospiti svolgono il corso di nuoto gestito da una terapeuta e coadiuvata dagli operatori.
- **Musicoterapia**- tale attività prevalentemente individuale utilizza la musica e il suono come strumento di comunicazione per approcciarsi alla persona e creare un ambiente sicuro e facilitare l'espressione di emozioni, la comunicazione, l'autoconsapevolezza e la relazione con gli altri.
- **Laboratorio di falegnameria**- in tale attività si lavora il legno grezzo: i ragazzi piallano il legno con il macchinario, oppure lo carteggiano a mano, lo coprono con la vernice, tagliano con il seghetto manuale, rifilano, forano, assemblano e incollano il legno; svolgono tale attività con la supervisione costante di un operatore, lavorano individualmente o in coppia.
- **danzaterapia:** il laboratorio, attraverso un lavoro dinamico con il corpo ed il coinvolgimento in gruppo, consente il miglioramento e l'aumento dello sviluppo personale e dell'autodeterminazione, della partecipazione sociale, nonché del benessere emotivo e del benessere fisico dei ragazzi. Promuove il benessere della persona e della comunità attraverso il lavoro creativo con il corpo e il movimento.



- **Le uscite sul territorio** sono finalizzate a: mantenere ed accrescere le relazioni con l'ambiente sociale e territoriale; fornire elementi per l'acquisizione di una maggiore autonomia; mostrare l'utilità dei vari servizi; acquisire capacità di orientamento e di conoscenza delle elementari norme di sicurezza; permettere ad alcuni di utilizzare concretamente il proprio denaro. Le uscite si svolgono, ordinariamente, per recarsi al mercato, alla bottega della cooperativa, per andare al bar, per la messa domenicale, per acquisti nei negozi; nel periodo primaverile -estivo vengono organizzate settimanalmente pic-nic, gite culturali (musei, parchi naturali, ecc.), mentre nel periodo autunnale- invernale le gite vengono organizzate una volta al mese. La partecipazione attiva alla vita cittadina è fondamentale nel processo di socializzazione ed integrazione nel tessuto sociale.

4.3 Giornata tipo

L'organizzazione giornaliera, dal lunedì al venerdì, è strutturata indicativamente nel modo seguente:

7.00 - 9.30 - Risveglio, igiene personale e prima colazione

9.30 - 10.30 - Inizio attività in base al programma personalizzato

10.30 - 11.00 - *Coffee break*

11.00 - 12.30 - Ripresa attività

12.30 - 13.30 - Pranzo (1)*

13.30 - 14.00 - Igiene personale e relax

14.00 - 16.00 - Attività pomeridiane

16.00 - 16.30 - Pausa/merenda

16.30 - 18.30 - Ripresa attività

18.30 - 19.30 - Cena

19.30 - 20.30 - Igiene personale e relax

20.30 - 22.00 - Uscite serali e coricamento ospiti

Il sabato vengono privilegiate attività di tipo comunitario e uscite sul territorio.

La domenica e i giorni festivi sono prevalentemente dedicati ad attività esterne alla struttura (es. gite ed escursioni, partecipazione alla S. Messa).

Ogni anno vengono organizzati soggiorni climatici, per i residenti, in località di villeggiatura (mare, montagna, lago e città d'arte); per garantire una buona qualità, vengono programmati per piccoli gruppi (omogenei).



5. Retta (2)*

La retta giornaliera per n. 29 posti – accreditati e a contratto - riservati agli utenti residenti è di **€ 90,00 + IVA di legge.**

Per n.1 posto – accreditato e a contratto - riservato al sollievo/pronto intervento la retta giornaliera in vigore per l'anno in corso è di **€ 91,00 + IVA di legge.**

L'importo della retta di frequenza può essere adeguato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, fatto salvo un preavviso di almeno 30 giorni.

È previsto il versamento di una cauzione infruttifera pari a una mensilità (retta giornaliera comprensiva di IVA per 30 giorni), da versare prima dell'inserimento in unica rata tramite bonifico o assegno bancario. Il consiglio d'amministrazione può modificare, su richiesta dell'interessato, con giusta delibera i termini del versamento.

In conformità alle linee guida sulle RSD del Ministero della Sanità n. 1/94 del 31/03/1994, alla Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. 26316 del 21/03/1997, ogni anno la Cooperativa rilascia apposita certificazione attestante la quota dei costi sanitari sostenuti dall'ospite nel corso dell'anno, al fine di poter recuperare tale somma dalla dichiarazione dei redditi quali oneri deducibili.

Tale certificazione viene rilasciata nominativamente al soggetto nei confronti del quale sono esposte le fatture relative alle rette.

Quale atto necessario ad integrazione della domanda ed al perfezionamento della procedura d'inserimento verrà formalmente richiesto al Comune di residenza, o alla famiglia/tutore, di procedere all'assunzione di apposito impegno di spesa per pagamento della retta e la conseguente sottoscrizione del contratto d'ingresso.

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

(2) * L'importo della retta viene determinato annualmente con delibera del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

La retta comprende tutti i servizi e le prestazioni di cui al precedente punto 4.1.

La retta **non** comprende le spese:

- per materiale per la cura e l'igiene personale non contemplato dal SSN;
- per specifiche attività realizzate in collaborazione con organizzazioni o professionisti esterni alla Cooperativa (es. Corso di nuoto in piscina, shatzu, attività con i cavalli presso un maneggio);
- per i soggiorni climatici;
- per la consumazione di bevande al distributore automatico;
- per iniziative particolari (mostre, spettacoli, ecc.);
- per consumazioni e acquisti vari all'esterno; per tali spese, è opportuno lasciare in deposito al Coordinatore di Piano una piccola somma da poter utilizzare, di volta in volta, in caso di bisogno. Di tali spese verrà fornito giustificativo.



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.

Vestiario 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.

Inoltre è opportuno prevedere di fornire capi di abbigliamento che possano essere lavati in acqua calda, per ragioni igieniche.

Per ragioni igienico-sanitarie, la biancheria, in particolare quella intima, 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.

Uscita degli utenti dalla struttura

Gli ospiti inseriti, hanno la possibilità di uscire autonomamente dall' RSD, previa autorizzazione scritta da parte della famiglia. I famigliari che desiderano uscire dalla Struttura con il proprio congiunto debbono essere autorizzati dal responsabile di Servizio.

Cartellini di riconoscimento

Il personale della Cooperativa è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta: fotografia, nome, cognome, qualifica ed unità operativa di appartenenza.



Accesso alla struttura e visite parenti

E' prevista la possibilità di visite guidate presso la RSD, da parte di potenziali utenti, loro familiari e scuole, previa richiesta che deve pervenire alla Cooperativa in tempo utile. La persona da contattare è il Direttore o i Coordinatori del Servizio.

È possibile ricevere le visite dei familiari il mercoledì ed il sabato, nei seguenti orari attraverso appuntamento:

- Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30
- Sabato dalle 10.00 alle 17.30

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 Coordinatore di Piano.

Strumenti tecnologici e telefoni cellulari

Gli ospiti possono introdurre in Struttura apparecchi televisivi, radio, lettori CD e postazioni PlayStation, da collocare nella propria stanza, compatibilmente con la presenza degli altri utenti.

L'uso di telefoni cellulari e di riproduttori CD portatili deve essere concordato con il Coordinatore di Piano.

E' consentito tenere in camera un computer.

Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP)

E' facoltà dell'utente e dei famigliari formulare reclami rispetto al servizio erogato dalla RSD; i reclami dovranno essere formulati per iscritto su carta semplice 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.

E' facoltà dell'utente e dei famigliari, previa richiesta scritta indirizzata alla stessa Cooperativa, richiedere l'accesso e il rilascio della documentazione amministrativa e socio sanitaria gratuitamente. Le tempistiche e le modalità sono definite in apposito regolamento consultabile da parte dell'utente e dei famigliari presso l'URP al quale andrà inoltrata la richiesta di accesso.(all. 3).

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 in ordine agli esiti del questionario.(all. 4)

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.

L'utente sarà avvicinato alla nuova struttura con gradualità, verranno effettuati incontri tra le varie equipe per discutere e valutare la situazione attuale dell'ospite,



tenendo sempre presente la continuità assistenziale e la qualità di vita della persona.

La documentazione Socio sanitaria contenuta nel FaSAS- fascicolo socio-assistenziale e sanitario-, verrà messa a disposizione dell'equipe della nuova unità d'offerta, previa autorizzazione scritta da parte del familiare/tutore/AdS, ecc.

Per quanto riguarda l'area sanitaria verranno effettuati scambi di informazione tra le figure sanitarie dei servizi interessati, verranno consegnate le cartella cliniche, le prescrizioni farmacologiche e l'anamnesi storica della persona, previa autorizzazione scritta da parte del familiare/tutore/AdS, ecc.

Per quanto riguarda l'aspetto educativo, animativo e di socializzazione e comunque previa autorizzazione scritta da parte del familiare/tutore/AdS, sarà consegnata una relazione che tiene conto del percorso e delle attività svolte dall'utente nell'unità d'offerta nonché una relazione che mette in evidenza i bisogni assistenziali e riabilitativi della persona.

In caso di urgenze o eventi imprevisti la cooperativa, garantirà la continuità assistenziale attraverso la consegna in copia della documentazione socio sanitaria e attraverso la presenza costante del proprio personale.

Aggiornata a 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. 1139725

e-mail: uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it

www.cooperativa-amicizia.it

Allegati:

1. Domanda di inserimento (+ allegati)
2. Gestione lista d'attesa
3. URP
4. Questionari di valutazione Familiari / dipendenti



Allegato 1 – domanda di inserimento

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA allegata alla domanda

- Presentazione della **(A)domanda di ammissione (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.
- Se presente, relazione sociale dalla quale emerga la storia personale e familiare del Soggetto, la motivazione per cui si richiede l'inserimento (a cura del Servizio di Assistenza Sociale del Comune) unitamente alla compilazione della **scheda sociale** riassuntiva (**Allegato C**)
- **Allegato "D"** - autorizzazioni
- Ultima copia del verbale di accertamento dell'invalidità civile
- Distinta e posologia dei farmaci prescritti
- Certificati inerenti ad eventuali ricoveri o visite specialistiche/esami clinici a disposizione;
- Carta di identità
- Tessera sanitaria
- Eventuale tesserino di esenzione ticket
- Documento di nomina (se in possesso) da parte del Tribunale di Amministratore/Tutore ecc.



ALLEGATO "1"
A-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



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 Metropolidata, 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 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

FIRMA _____



INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 Dlgs 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 prevenivano 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. C - Scheda sociale

Data: _____

Cognome e Nome : _____ nato/a a
_____ il _____ residente a
_____ Via _____ Tel. di riferimento

Composizione dell'attuale nucleo familiare:

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

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
- Ha particolari esigenze alimentari (es. allergie, intolleranze - Specificare _____)

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
- Non comprende ordini semplici
- Parla
- Legge
- Comprende discorsi articolati
- Scrive
- Utilizza sostegni per la



comunicazione (es. immagini) Note:

Servizi Socio Sanitari e/o servizi educativi/ricreativi:

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 Spesso A volte raramente mai

Persone Spesso A volte raramente mai

NOTE:

Compilata da _____

Data _____



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 esercente 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 (bicicletta), 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 _____



Criteri per la Composizione della Graduatoria e modalità di gestione della lista di attesa delle domande di inserimento in servizi residenziali

(riferimento Allegato A alla deliberazione n° 373 del 16/12/2011 “Protocolli Interistituzionale per la definizione del progetto di vita della persona con disabilità”)

La definizione della graduatoria delle domande in lista d’attesa viene effettuata dall’equipe interna dei servizi residenziali sulla base dei seguenti criteri:

	valore punti
COGNOME NOME	
LUOGO E DATA DI NASCITA	
RESIDENZA	
ETA'	
tra i 36 e i 55	3
tra i 14 e i 35	2
tra i 56 e i 65	1
non compresa nella fascia precedente	0
CONDIZIONI SOCIALI	
Persona sola senza servizi di appoggio	10
Persona sola con servizi di appoggio senza rete parentale	9
Persona sola con servizi di appoggio con criticità nella rete parentale	8
Persona con un solo genitore o convivente senza servizi di appoggio	7
Persona con un solo genitore o convivente con servizi di appoggio	6
Presenza di genitori con criticità nella rete parentale	5
Presenza di genitori con problemi nella gestione del soggetto	4
Inseriti in altre strutture residenziali non rispondente ai propri bisogni	3
Inseriti in altra struttura residenziale anche idonea ubicata fuori ATS	1
Tutte le situazioni non comprese	0
APPROPRIATEZZA DELLA RESIDENZA in relazione alle caratteristiche del soggetto	
Buona compatibilità con gli ospiti già inseriti	5
Sufficiente compatibilità con gli ospiti già inseriti	3
Scarsa compatibilità con gli ospiti già inseriti	1
Insufficiente compatibilità con gli ospiti già inseriti	0
GRADO DI FRAGILITA'	
classe 1 scheda SIDI	6
classe 2 scheda SIDI	4
classe 3 scheda SIDI	3
classe 4 scheda SIDI	2



classe 5 scheda SIDI		1
non inserito nella scheda SIDI		0
AVERE SVOLTO DEI PERCORSI DI AVVICINAMENTO O SOLLIEVI		
Avere svolto periodi di sollievo		3
Non avere svolto periodi di sollievo		0
COMUNE DI RESIDENZIALITA'		
Nel territorio dell'ATS di Lodi		3
In Regione Lombardia		1
Altra Residenza		0
Totale		

A parità di punteggio, si assegna la priorità sulla base del tempo di attesa della persona, dedotto dalla data di presentazione della domanda. Nel caso la documentazione relativa ai criteri 2. 3. 4. e 5. Fosse mancante o insufficiente il punteggio relativo a tali aree non viene assegnato. Le persone che rinunciano all'inserimento vengono posizionate in fondo alla lista fino al prossimo aggiornamento della graduatoria.

La graduatoria ha una validità di sei mesi trascorsi i quali viene aggiornata quando si rende disponibile un posto. L'aggiornamento prevede una nuova assegnazione del punteggio per ogni criterio sopra descritto a tutte le domande presenti in lista d'attesa ed ha una validità di sei mesi. Ogni nuova domanda viene inserita nella lista d'attesa senza l'attribuzione di un punteggio fino al primo aggiornamento della graduatoria.



Allegato 3

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 all'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 provvedere autonomamente poiché privi, in tutto o in parte, di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana.
5. Gli utenti ed i loro familiari, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, 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 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 dichiari 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 APPRAZZAMENTI/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 _____



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI
"RSD AMICIZIA" - 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. Ritieni 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 prevista Buono Sufficiente Insufficiente Non

•

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 competenza del personale:

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

8. Valuta il livello di attenzione del personale nel prendersi cura dell'ospite:

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

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

Completo Adeguato Sufficiente Insufficiente

10. Ha partecipato ad iniziative, eventi o incontri organizzati dalla Cooperativa (es. "Una giornata in amicizia", "Un libro per amore", "Festa d'estate", "Chi viene a cena? Resta con noi", "manifestazione 2 aprile – giornata sulla consapevolezza dell'autismo" ecc...)



- Spesso Qualche volta Raramente Mai

11. Se ha partecipato, a quali iniziative/eventi o incontri?

12. Quanto ritiene che la frequenza del servizio migliori la Qualità di vita del suo familiare?

- Moltissimo Molto Abbastanza Poco Per nulla

11. Raccomanderebbe questo servizio ad altri famigliari?

- Assolutamente sì Probabilmente sì Forse Probabilmente no
 Assolutamente no

12. Qual'è stata la sua esperienza più positiva con il servizio?

13. Cosa la preoccupa maggiormente rispetto al servizio?

14. Suggerimenti per il miglioramento delle attività e del servizio:

Grazie per la collaborazione!

Data di compilazione _



QUESTIONARIO RIVOLTO AI LAVORATORI REMUNERATI
ANNO 2026

SEZIONE 1: INFORMAZIONI GENERALI

1.1 Lei è socio dell'Organizzazione?

- SI NO

1.2 Da quanto tempo lavora presso la cooperativa?

- meno di 1 anno tra 1 e 3 anni tra 3 e 5 anni più di 5 anni più di 10 anni

1.3. Presso quale servizio lavora?

- RSD Amicizia; RSD Primavera; RSD Faggio Rosso; Appartamenti in centro
 CSS – Comunità Alloggio – Casa delle Autonomie – Casa delle Abilità
 CDD Volo Libero
 CDD Amicizia
 SFA Amicizia
 CSE Amicizia
 CSE Giovani Idee
 Ambulatorio Riabilitativo Minori

SEZIONE 2: AMBIENTE DI LAVORO

2.1 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 esterno

Buono Sufficiente Scarso

Gestione degli spazi in rapporto al numero degli utenti

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?

Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

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

Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

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?

Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

3.4 In merito al proprio ruolo, ritiene di saper riconoscere ed accogliere i bisogni e le fragilità delle persone di cui si prende cura?

Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

3.5 Quanto ritiene che la frequenza del servizio presso cui lavora migliori la Qualità di Vita e il benessere delle persone che vi accedono?

Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

SEZIONE 4: RELAZIONE CON COLLEGHI E RESPONSABILI

4.1 Nel rispetto dei ruoli e delle competenze, ritiene che il rapporto con i colleghi possa definirsi:

Costruttivo Buono Sufficiente Problematico
Superficiale

4.2 Ritiene che i momenti di confronto tra colleghi per discutere delle problematiche dell'utenza siano:



Costruttivi Buoni Sufficienti Problematici Superficiali

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

Costruttivo Buono Sufficiente Problematico Superficiale

4.4 Ritiene che il suo responsabile sia attento alle idee e ai suggerimenti degli operatori?

Sempre Spesso A volte Raramente Mai

4.5 In relazione al proprio ruolo, quanto ritiene di avere occasioni per collaborare e confrontarsi con altri professionisti (es. neuropsichiatra, psichiatra, fisiatra, nutrizionista...)?

Moltissimo Molto A volte Poco Per nulla

SEZIONE 5: VALUTAZIONI GENERALI

5.1 Quanto è soddisfatto del suo lavoro nel complesso?

Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

5.2 Quanto si sente realizzato/a dal proprio lavoro?

Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

5.3 Quanto si sente motivato dal proprio lavoro?

Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

5.4 Quanto sente di impegnarsi per la crescita ed il miglioramento del servizio presso il quale lavora?

Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

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

Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

5.6 L'organizzazione del lavoro, a suo avviso, le permette di svolgere le sue mansioni senza stress ed eccessiva stanchezza?

Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

5.7 In merito alla retribuzione percepita, quanto è soddisfatto/a?

Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla



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

- Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

5.9 Quanto ritiene che la cooperativa promuova iniziative, eventi e progetti a favore delle persone con disabilità?

- Moltissimo Molto Abbastanza Non molto Per nulla

5.10 Come valuta il contributo dei volontari (se presenti) a favore degli utenti del servizio presso cui lavora?

(è possibile segnare più di una risposta)

- prezioso efficace arricchente utile discontinuo
 talvolta problematico disturbante non utile non so

6. Quale ritiene sia l'aspetto più positivo del servizio presso cui lavora?

7. Quale ritiene sia l'aspetto più problematico del servizio presso cui lavora?

8. Suggerimenti e proposte per migliorare il servizio presso cui lavora:

Data di compilazione _____

Grazie per la collaborazione!

