



AMICIZIA

Società Cooperativa Sociale

via Felice Cavallotti 6

26845 - CODOGNO (LO)

IL centro dell'amíciózia

Ambulatorio mínorí 0-18



CARTA DEI SERVIZI

ACCESSO IN REGIME DI
CONTRATTUALIZZAZIONE



Sommario

1. La normativa di riferimento	3
2. L'ente gestore	3
3. La struttura	4
4. I destinatari.....	4
5. La finalità.....	4
6. L'accesso al servizio e la presa in carico	5
7. Procedura d'accesso:.....	5
8. Le dimissioni	7
9. La funzionalità del servizio e la frequenza.....	7
10. La metodologia	7
11. L'equipe di riferimento.....	8
12. Il lavoro di rete	8
13. Il trasporto	9
14. La tutela della privacy	9
15. Il rilascio della documentazione	9
16. L'ufficio per le relazioni con il pubblico (URP)	9
17. Il questionario di gradimento	9
18. L'emergenza e le norme antincendio	10
19. Continuità assistenziale	10
20. Dove siamo e come raggiungerci.....	10
Allegati.....	11



1. La normativa di riferimento

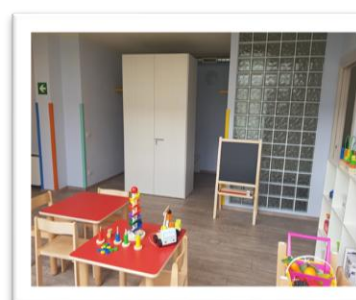
È la Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. 7/19883 del 16 dicembre 2004 “Riordino della rete delle attività di riabilitazione” e la D.G.R. 20 dicembre 2013, n. 1185, “Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario regionale per l’esercizio 2014”.

2. 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.



3. La struttura

Il centro riabilitativo denominato “Il Centro dell’Amicizia - ambulatori minori 0-18” disabili è **accreditato al sistema socio sanitario regionale con delibera dell’ATS Città Metropolitana di Milano al n.751 del 19/07/2018**. Il servizio è inoltre **a contratto con ATS Città Metropolitana di Milano**, a partire dal 31/10/2024, per 600 trattamenti annui, in esecuzione della **delibera n. 873 del 24/10/2024 (si vedano ALL.A e B)**

Il centro riabilitativo si trova nel centro storico della città di Codogno in via F. Cavallotti n. 6.

La struttura è collocata all’interno del parco Lamberti è composta da due piani e un’area esterna.

Al piano terra è collocata la sala d’attesa per i genitori, l’ufficio per il personale, gli spogliatoi per i bambini, una stanza di trattamento, i servizi igienici per i visitatori e uno attrezzato per i disabili. Attraverso un intervento strutturale di ampliamento degli spazi dell’ambulatorio, al piano terra è stato ricavato anche un ambiente chiuso e coperto di 41 mq da destinare alle attività riabilitative attraverso il recupero dello spazio precedentemente adibito a portico esterno. Tale ampliamento è stato autorizzato da ATS a seguito dell’invio della documentazione necessaria (SCIA).

Al primo piano è presente l’ambulatorio medico, due stanze per il trattamento e servizi igienici per il personale.

All’esterno è presente l’area per le attività abilitative, sia coperta che scoperta.

4. I destinatari

Sono minori con età inferiore ai 18 anni, con disturbi del neuro sviluppo che manifestano un deficit qualitativo dell’interazione sociale, un repertorio limitato di interessi e attività; e bambini con disabilità intellettiva che presentano significative limitazioni del funzionamento intellettivo e/o del comportamento adattivo (capacità sociale, concettuale e pratica) e/o della motricità e del linguaggio.

L’ambulatorio riabilitativo può fornire prestazioni abilitative/riabilitative dirette o indirette, il numero di trattamenti settimanali viene stabilito in relazione ai bisogni del minore.

5. La finalità

L’ambulatorio riabilitativo / abilitativo è specifico per le aree di sviluppo fondamentali per il sostegno e la crescita del bambino. In particolar modo si fa carico degli aspetti riguardanti l’interazione sociale, l’intersoggettività primaria e secondaria, potenziamento cognitivo, la comunicazione e il linguaggio, le abilità riguardanti le autonomie personali, lo sviluppo motorio, la gestione del tempo libero, le abilità sociali, le attività occupazionali e le abilità necessarie alla transizione per l’adulthood.

La progettazione dell’intervento è condivisa con le agenzie educative: la famiglia, la neuropsichiatria di riferimento, la scuola, i servizi sociali territoriali e ove presenti i servizi di tempo libero. L’esito della presa in carico è quindi definibile di tipo contestualistico in quanto il trattamento ambulatoriale diretto è finalizzato all’insegnamento e all’implementazione delle competenze del minore che devono necessariamente essere generalizzate nell’ambiente di vita quotidiano come evidenziato dalla normativa vigente in campo di disabilità intellettiva e disturbi del neuro sviluppo.



6. L'accesso al servizio e la presa in carico

Per informazioni generali riguardanti il funzionamento del servizio e le sue caratteristiche tecniche è possibile contattare

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30

Tel. 0377.430508 - cell. 3342016760

Email: uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it oppure ambulatori@cooperativa-amicizia.it

7. Procedura d'accesso:

➤ **PRIMO INCONTRO CONOSCITIVO:** verrà presentato il modello di lavoro, saranno raccolti i dati anamnestici del minore, il bisogno del bambino esplicito dalla famiglia, verrà consegnata una copia della carta dei servizi e la documentazione necessaria alla presa in carico: l'allegato 2 della Carta dei Servizi e il regolamento. Il primo incontro è gratuito.

➤ PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA:

Per presentare la richiesta di accesso all'ambulatorio "Il Centro dell'Amicizia" in regime di contrattualizzazione è necessario presentare la seguente **documentazione**:

- Diagnosi
- Certificato di invalidità
- Copia della tessera sanitaria
- Copia dell'eventuale tesserino di esenzione ticket.

Tale documentazione deve essere consegnata in occasione del primo **colloquio conoscitivo** svolto con la Direzione e prenotabile con le seguenti modalità:

- Personalmente, recandosi presso gli uffici amministrativi della cooperativa nella sede centrale di via Cavallotti 6, a Codogno;
- Telefonicamente, al numero 0377430508, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.00
- Via e-mail, all'indirizzo uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it

Durante il primo colloquio conoscitivo saranno fornite alla famiglia tutte le informazioni inerenti all'organizzazione e al funzionamento dell'ambulatorio e sarà consegnata la Carta dei Servizi. In sede di primo colloquio sarà inoltre raccolta la documentazione necessaria per presentare la richiesta di accesso all'ambulatorio.

➤ L'ITER PER LA PRESA IN CARICO

Per la presa in carico presso il servizio e l'avvio dei trattamenti (subito dopo aver presentato la richiesta di accesso se ci sono posti liberi, o nel momento in cui – in base alla lista d'attesa – si libera il posto e l'utente viene contattato) è necessario presentare una prima impegnativa del medico di Base e/o Pediatra di Libera Scelta, con la quale si richiede una prima visita neuropsichiatrica infantile, precisando anche la diagnosi. Deve inoltre essere presentata una domanda per la presa in carico, compilando un apposito modulo (ALL.B) fornito dall'Ente.



In vista della presa in carico, la famiglia o chi ha la tutela del minore sarà contattato, in base alle eventuali tempistiche correlate alla lista d'attesa, e gli sarà comunicata la data per effettuare la prima visita specialistica neuropsichiatrica. Per l'inizio dei trattamenti, saranno proposti gli spazi disponibili; se la famiglia rifiuta per 3 volte consecutive le proposte, l'utente passa in fondo alla lista d'attesa. Sarà il neuropsichiatra infantile della struttura a procedere con la prescrizione dei trattamenti: è possibile prescrivere un massimo di 180 trattamenti per ciclo, della durata di 45 minuti; il ciclo è ripetibile su indicazione del medico dopo una visita di controllo a scadenza impegnativa.

La presa in carico prevede la valutazione medica funzionale e psicoeducativa diretta e condivisione con la famiglia.

La valutazione medica è un colloquio clinico DEFINIBILE GLOBALE è effettuata dal neuropsichiatra infantile è finalizzata a raccogliere i dati anamnestici: decorso della gravidanza, modalità' del parto, eventuali problematiche in periodo perinatale, modalità di allattamento, crescita staturale ponderale, eventuali patologie intercorse e presenza di intolleranze alimentari o patologie allergiche a fine della compilazione del fascicolo sanitario e l'anamnesi patologica pregressa.

Potranno essere somministrate anche strumenti validati come Social Responsive Scales, ADI, Scale Conner's, CBCL, K-SADS-PL.

La valutazione psicoeducativa funzionale viene effettuata attraverso la somministrazione di test standardizzati (pep3, ttap, vineland scale, vbmapp...) mirati a misurare in base all'età le abilità cognitive, motorie, comunicative, sociali, le autonomie personali, le competenze pre-occupazionali acquisite, in acquisizione e non presenti e le attività gradite (assessment delle preferenze).

➤ **GLI ESITI:**

Il giorno dell'iter valutativo multidisciplinare verrà condiviso inoltre con la famiglia il progetto e il programma provvisorio valido per i primi trenta giorni dalla presa in carico.

Successivamente gli esiti della valutazione verranno condivisi con la famiglia al fine di definire il progetto abilitativo/ riabilitativo e del programma d'intervento valido sei mesi.

Il coordinatore dell'equipe presenta alla famiglia i terapisti riabilitativi che effettueranno i trattamenti. Il trattamento rispondendo a quanto previsto dalle linee guida SINPIA (società italiana di neuropsichiatria dell'infanzia e della adolescenza) e si ancora ad un percorso abilitativo basato su interventi che consentono la misurazione dei risultati ottenuti (evidence based).

➤ **CONDIVISIONE**

con la scuola: il progetto viene condiviso con la scuola seguendo diversi step: osservazione diretta del minore nel contesto, invito agli insegnanti a visionare direttamente e/o attraverso filmati i trattamenti abilitativi e incontri indiretti con l'insegnante di sostegno, l'assistente ad personam e le insegnanti di classe.

con UONPIA e servizi territoriali della progettualità, tramite incontri di rete durante i quali verrà redatto un verbale.

➤ **PARENT TRAINING DI GRUPPO:** sono previsti incontri con le famiglie per sostenere e indirizzare i genitori nella gestione quotidiana dei propri figli.



➤ DEFINIZIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Dopo aver presentato la richiesta di accesso, se non ci sono posti liberi presso il servizio, l'utente sarà inserito in **lista d'attesa**. Nel momento in cui si libererà un posto, si procederà con l'inserimento nel rispetto della lista d'attesa, gestita secondo i seguenti parametri di priorità:

1. età del minore (per questo aspetto si fa riferimento alle linee guida nazionali e interne, tenendo presente che più l'intervento è precoce e maggiori sono i risultati che si possono raggiungere).
2. urgenza clinica e/o riabilitativa
3. ordine cronologico di presentazione della richiesta

8. Le dimissioni

A conclusione del ciclo di trattamenti previsti l'équipe multidisciplinare discute l'opportunità o meno di procedere alle **dimissioni** dell'utente; quindi, se gli obiettivi sono stati raggiunti, il medico effettua un controllo finale e illustra alla famiglia i risultati del percorso svolto. Successivamente l'ufficio amministrativo invia alla famiglia la lettera di dimissione. Se la valutazione dell'équipe comporta il proseguimento della presa in carico, si procederà comunque ad una dimissione in quanto il ciclo si è esaurito, ma verrà chiesto alla famiglia di portare una nuova impegnativa di visita NPI e di ripetere la procedura. In caso di assenza non giustificata per un periodo di 90 giorni consecutivi, si procederà alla dimissione d'ufficio.

9. La funzionalità del servizio e la frequenza

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30.

I giorni di chiusura del Centro dell'Amicizia coincidono solitamente con le principali festività civili e religiose; eventuali altri giorni o periodi di chiusura durante l'anno verranno comunicati con largo anticipo alle famiglie (vedi allegato 6)

10. La metodologia

L'intervento abilitativo contestualistico e multidisciplinare è rivolto a minori con disturbi del neurosviluppo è basato su orientamenti metodologici con evidenza scientifica riconosciuta dalle linee guida del ministero della salute (analisi del comportamento applicata, verbal behavior, early start denver model, t.e.a.c.ch, relational frame theory, essential for living).

La scelta metodologica del servizio è l'utilizzo integrato di diverse teorie e metodi per rispondere individualmente ai bisogni del soggetto tenendo conto del suo percorso di crescita: life span dall'infanzia all'adulthood.

L'intervento multidisciplinare verrà organizzato secondo le necessità terapeutiche di ogni bambino e potrà includere:

- intervento psico-educativo: mira ad implementare aspetti riguardanti le seguenti aree di intervento: comunicazione, linguaggio, intersoggettività primaria e secondaria, gioco, motricità fine e grosso motoria, il tempo libero e lo sport, le autonomie personali, le abilità sociali, la gestione dei luoghi di vita, le abilità pre-occupazionali, la vita indipendente, la gestione del comportamento problema
- intervento neuropsicologico: ha l'obiettivo di potenziare le abilità cognitive e di ragionamento logico-inferenziale del bambino in base a quanto atteso per età, unitamente all'implementazione di strategie metacognitive che gli permettano di generalizzare quanto appreso ai contesti di vita quotidiana



- intervento logopedico: trattamento volto a potenziare le abilità espressive e di comprensione del linguaggio, unitamente al potenziamento, dove necessario, delle abilità strumentali necessarie agli apprendimenti scolastici.
- intervento neuropsicomotorio: intervento che mira a potenziare le risorse di equilibrio, sequenzialità esplicita ed implicita, coordinazione grosso-motoria e delle abilità di fluenza grafo-motoria, necessarie alle abilità strumentali quotidiane ed agli apprendimenti scolastici.

11. L'equipe di riferimento

L'equipe multidisciplinare è composta da un neuropsichiatra, educatori professionali, psicologhe, neuropsicomotricista, logopedista, Terapista occupazionale.

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, viene affiancata 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.

12. Il lavoro di rete

Le agenzie educative:

La presa in carico del bambino in ambulatorio dev'essere necessariamente condivisa con i referenti di tutti gli ecosistemi in cui egli vive.

L'ambulatorio ha funzione riabilitativa e abilitativa finalizzata all'apprendimento e una competenza può essere definita appresa se il bambino può esperirla, generalizzarla con persone e in luoghi diversi.

Il lavoro di rete ha lo scopo di garantire al bambino la generalizzazione delle competenze apprese in ambulatorio, ma perché ciò sia possibile è necessario fornire agli attori della rete dei training d'apprendimento.

Di seguito la descrizione delle azioni e interventi previsti nei contesti specifici.

La famiglia

I genitori del bambino, i fratelli e i nonni sono le persone con cui il bambino trascorre molto tempo, l'ambulatorio si prelude l'obiettivo di condividere con loro il lavoro riabilitativo/abilitativo che viene svolto. Proponendo percorsi di parent training individuale o di gruppo per i genitori e nonni. L'osservazione del trattamento può avvenire direttamente all'interno della stanza dell'ambulatorio o attraverso la video registrazione del trattamento.

Ai fratelli viene proposto di osservare e collaborare durante il trattamento, con lo scopo di condividere ad esempio le attività di tempo libero anche nel contesto domiciliare.

Possono essere previsti trattamenti riabilitativi presso il domicilio con lo scopo di generalizzare le abilità apprese in ambulatorio e/o per aiutare i genitori nella strutturazione dell'ambiente con lo scopo di favorire l'indipendenza e l'autonomia del bambino.

L'ambulatorio propone inoltre, su specifica richiesta, uno sportello finalizzato a dare informazione e formazione alle agenzie educative ad esempio famiglie, plessi scolastici, ecc... che richiedono assistenza, aiuto e supporto proponendo azioni con frequenza, durata e intensità a misura di bisogno.

La scuola



La scuola è l'agenzia educativa preposta all'insegnamento e all'educazione, ma nel caso di bambini con disturbi del neurosviluppo è importante che il programma curricolare venga integrato con strategie psico-educative che favoriscano l'apprendimento di nozioni e l'integrazione del bambino all'interno del gruppo classe.

Alla scuola si propone di condividere modalità d'intervento finalizzate al raggiungimento di obiettivi e la generalizzazione degli stessi.

Per l'integrazione del bambino nel gruppo classe, possono essere effettuati incontri finalizzati alla spiegazione della diversità di funzionamento attraverso lavori/ giochi di gruppo per la classe. Nel caso di bambini a basso funzionamento, inizialmente, si svolgono attività in coppia o piccolo gruppo.

13. Il trasporto

Il trasporto del minore da e verso la Cooperativa è a carico della famiglia o dei comuni di appartenenza.

14. La tutela della privacy

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti. Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo, divulgare dati e notizie relative ad altro personale, di ospiti, di familiari di riferimento, di visitatori e circostanze relative al servizio proprio. Eventuali fatti o dati che possono muovere alla gestione dei servizi dovranno, da parte del personale che ne è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati. 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.

15. Il rilascio della documentazione

La famiglia-Tutore/Amministratore di Sostegno con richiesta scritta può richiedere una copia della documentazione alla Cooperativa Amicizia, la quale si impegna a consegnare gratuitamente quanto dovuto entro 30 giorni dalla richiesta.

16. L'ufficio per le relazioni con il pubblico (URP)

È facoltà dei famigliari formulare reclami rispetto al servizio erogato; 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 Maserati Simona. 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 l'accesso e il rilascio (gratuito) della documentazione personale di carattere amministrativo e socio sanitario. 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 (allegato 3)

17. Il 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. Una volta elaborati i dati viene fornita ai caregiver una restituzione in ordine agli esiti del questionario (allegato 4). Il questionario di valutazione viene somministrato anche al personale (allegato 5).



18. L' emergenza e le norme antincendio

L'Ente è dotato di procedure di verifica e controllo, manutenzioni programmate ed impianti in grado di assicurare la sicurezza degli edifici. Inoltre, è stato strutturato un apposito Piano di Emergenza e Piano di Evacuazione, con specifiche procedure, in grado di operare tempestivamente ed in modo preordinato, in caso di pericolo. Esso è finalizzato a ridurre al minimo i pericoli in caso di eventi calamitosi (incendi, terremoti ecc.), portare soccorso alle persone eventualmente colpite e delimitare e controllare l'evento, ove possibile, al fine di ridurre i danni. 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.

19. 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 Sociosanitaria 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.

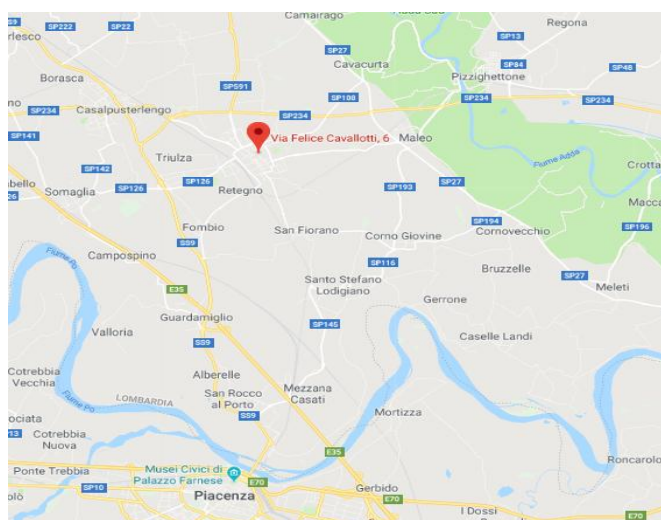
Per quanto riguarda l'area sanitaria verranno effettuati scambi di informazione tra le figure sanitarie dei servizi interessati, previa autorizzazione scritta da parte del familiare/tutore/AdS, ecc.

Per quanto riguarda l'area educativa, comunque previa autorizzazione scritta da parte del familiare/tutore/AdS, sarà consegnata al nuovo servizio, una relazione che tiene conto del percorso svolto del minore all'interno dell'ambulatorio.

20. Dove siamo e come raggiungerci

La SEDE AMMINISTRATIVA E OPERATIVA si trova in

VIA FELICE CAVALLOTTI 6, 26845 CODOGNO – LODI -



COME RAGGIUNGERCI:



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

Allegati

- A. Regolamento per prestazioni in regime di contrattualizzazione
 - B. Domanda di accesso in regime di contrattualizzazione
-
- 1. URP
 - 2. Questionario di soddisfazione dei famigliari
 - 3. Questionario di soddisfazione dei lavoratori
 - 4. Calendario chiusure

Aggiornata 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



**REGOLAMENTO AMBULATORIO RIABILITATIVO MINORI
“IL CENTRO DELL’AMICIZIA”
per PRESTAZIONI IN REGIME DI CONTRATTUALIZZAZIONE**

Tipologia di prestazioni erogate

L’ambulatorio riabilitativo minori “Il centro dell’amicizia” prevede l’erogazione, in regime di contrattualizzazione, delle seguenti **prestazioni**:

- Prima visita neuropsichiatrica
- Riabilitazione ambulatoriale individuale minori
- Riabilitazione ambulatoriale gruppo minori
- Psicoterapia
- Prestazioni indirette (es. colloqui con la scuola, con la famiglia, stesura di relazioni ecc...)

Richiesta di accesso al servizio

Per presentare la richiesta di accesso all’ambulatorio “Il Centro dell’Amicizia” in regime di contrattualizzazione è necessario presentare la seguente **documentazione**:

- Diagnosi
- Certificato di invalidità
- Copia della tessera sanitaria
- Copia dell’eventuale tesserino di esenzione ticket.

Tale documentazione deve essere consegnata in occasione del primo **colloquio conoscitivo** svolto con la Direzione e prenotabile con le seguenti modalità:

- Personalmente, recandosi presso gli uffici amministrativi della cooperativa nella sede centrale di via Cavallotti 6, a Codogno;
- Telefonicamente, al numero 0377430508, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.00
- Via e-mail, all’indirizzo uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it

Durante il primo colloquio conoscitivo saranno fornite alla famiglia tutte le informazioni inerenti all’organizzazione e il funzionamento dell’ambulatorio e sarà consegnata la Carta dei Servizi. In sede di primo colloquio sarà inoltre raccolta la documentazione necessaria per presentare la richiesta di accesso all’ambulatorio.



Gestione della lista d'attesa

Dopo aver presentato la richiesta di accesso, se non ci sono posti liberi presso il servizio, l'utente sarà inserito in **lista d'attesa**. Nel momento in cui si libererà un posto, si procederà con l'inserimento nel rispetto della lista d'attesa, gestita secondo i seguenti parametri di priorità:

1. età del minore (per questo aspetto si fa riferimento alle linee guida nazionali e interne, tenendo presente che più l'intervento è precoce e maggiori sono i risultati che si possono raggiungere).
2. urgenza clinica e/o riabilitativa
3. ordine cronologico di presentazione della richiesta

Preso in carico e avvio dei trattamenti

Per la **presa in carico** presso il servizio e l'avvio dei trattamenti (subito dopo aver presentato la richiesta di accesso se ci sono posti liberi, o nel momento in cui – in base alla lista d'attesa – si libera il posto e l'utente viene contattato) è necessario presentare una prima *impegnativa* del medico di Base e/o Pediatra di Libera Scelta, con la quale si richiede una prima visita neuropsichiatrica infantile, precisando anche la diagnosi. Deve inoltre essere presentata una *domanda* per la presa in carico, compilando un apposito modulo (ALL.B) fornito dall'Ente.

In vista della presa in carico, la famiglia o chi ha la tutela del minore sarà contattato, in base alle eventuali tempistiche correlate alla lista d'attesa, e gli sarà comunicata la data per effettuare la prima visita specialistica neuropsichiatrica. Per l'inizio dei trattamenti, saranno proposti gli spazi disponibili; se la famiglia rifiuta per 3 volte consecutive le proposte, l'utente passa in fondo alla lista d'attesa. Sarà il neuropsichiatra infantile della struttura a procedere con la prescrizione dei trattamenti: è possibile prescrivere un massimo di 180 trattamenti per ciclo, della durata di 45 minuti; il ciclo è ripetibile su indicazione del medico dopo una visita di controllo a scadenza impegnativa.

Dimissione

A conclusione del ciclo di trattamenti previsti l'équipe multidisciplinare discute l'opportunità o meno di procedere alle **dimissioni** dell'utente; quindi, se gli obiettivi sono stati raggiunti, il medico effettua un controllo finale e illustra alla famiglia i risultati del percorso svolto. Successivamente l'ufficio amministrativo invia alla famiglia la lettera di dimissione. Se la valutazione dell'équipe comporta il proseguimento della presa in carico, si procederà comunque ad una dimissione in quanto il ciclo si è esaurito, ma verrà chiesto alla famiglia di portare una nuova impegnativa di visita NPI e di ripetere la procedura. In caso di assenza non giustificata per un periodo di 90 giorni consecutivi, si procederà alla dimissione d'ufficio.

Data _____

Firma _____
(per presa visione e accettazione)



Domanda per la presa in carico-

REGIME DI CONTRATTUALIZZAZIONE

All.B

Spett.le
Amicizia Società Cooperativa Sociale
Via Cavallotti n. 6
26845 CODOGNO

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

in qualità di esercente la potestà parentale/tutela/curatela/amministratore di sostegno nei confronti di

_____ nato/a a _____
il _____ residente a _____
in Via _____ n. _____

CHIEDO

la possibilità di accedere all'ambulatorio riabilitativo minori 0-18 denominato "Il Centro dell'Amicizia",
IN REGIME DI CONTRATTUALIZZAZIONE

Comunico che il mio nucleo familiare è così composto:

Cognome	Nome	Grado di parentela	Codice Fiscale

Allego:

- Attestazione/consenso ai sensi del D.lgs. 196/03 e del REG. UE 2016/679.
- Modulo autorizzazioni / Liberatoria per pubblicazione foto
- All.A della Carta dei Servizi, relativo al regolamento in ordine alla frequenza dell'ambulatorio in regime di contrattualizzazione, **firmato per accettazione**
- Impegnativa** per prima visita neuropsichiatrica rilasciata dal Pediatra o dal Medico di Medicina generale

Data _____

Firma _____



Attestazione / Consenso

All.B

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 D.lgs. 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 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



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 (bici), 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 _____



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

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

1. Presso la Sede Legale della COOPERATIVA è 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 provvedervi 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, 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 ~~ovale~~ 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 impugnative 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

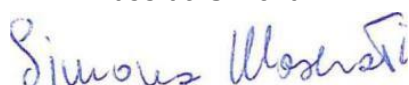
1. Le istanze presentate devono essere protocollate e contestualmente trasmesse all'U.R.P. per necessaria immediata conoscenza, tramite apposito modulo allegato alla presente.
2. Ai fini istruttori, nei cinque giorni successivi il responsabile dell'U.R.P. si attiva nei confronti dei responsabili dei 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 sorveglianza 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 sorveglianza 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 2 - questionario di soddisfazione dei famigliari

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI AMBULATORIO MINORI "IL CENTRO DELL'AMICIZIA"

Compila il presente questionario in qualità di:

- Genitore Fratello/sorella Zio/Zia Altro

1. Considera il livello di qualità del servizio offerto dalla Cooperativa nel suo complesso:

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

2. Come valuta globalmente l'intervento offerto dall'Ambulatorio:

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

3. Come valuta le consulenze specialistiche offerte dal servizio (es. neuropsichiatra, pediatra, logopedista)?

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

4. Come valuta il livello dei servizi accessori:

• **Pulizia ambienti**

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

• **Uffici amministrativi**

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

5. Come valuta l'intervento dell'equipe dell'Ambulatorio in collaborazione con:

• **Voi famigliari?** (colloqui individuali, sostegno nella rete di enti/servizi, indicazioni su strategie di intervento e attività da svolgere...)

- Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente

• **La scuola?** (condivisione con insegnanti/assistenti educatori di interventi educativi...)



Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente non previsto

• **La UONPIA?** (collaborazione e aggiornamento sul trattamento)

Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente non previsto

7.Valuta il livello di professionalità e competenza del personale:

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

8.Valuta il livello di attenzione del personale nei confronti del suo familiare e dei suoi bisogni:

Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

9.Ritiene 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 _____



Allegato 3 - questionario di soddisfazione dei dipendenti

QUESTIONARIO RIVOLTO AI LAVORATORI REMUNERATI

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!



CALENDARIO DELLE CHIUSURE
PER L'ANNO 2026
AMBULATORIO RIABILITATIVO MINORI

Le giornate di **chiusura** dell'Ambulatorio dei minori previste per l'anno 2026:

- Lunedì 01 giugno 2026
- Da lunedì 17 agosto a venerdì 21 agosto 2026 - “chiusura estiva”
- Lunedì 07 dicembre 2026
- Da lunedì 28 dicembre a giovedì 31 dicembre 2026

Si ricorda che oltre alle chiusure soprariportate , il servizio rimane chiuso di sabato e domenica e durante tutte le festività.

