Cooperativa Amicizia

Carta dei Servizi



PONTI VERSO IL FUTURO

Percorsi psico-educativi verso l'autonomia

Sommario

LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
L'ENTE GESTORE 3
LA STRUTTURA 3
I DESTINATARI 3
LA FINALITA' 4
ACCESSO AL SERVIZIO E PRESA IN CARICO 5
LE DIMISSIONI 7
LA FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO E LA FREQUENZA 7
LA METODOLOGIA 8
L'EQUIPE DI RIFERIMENTO 9
IL LAVORO DI RETE 9
LA RETTA 10
I PAGAMENTI 10
IL TRASPORTO 10
LA TUTELA DELLA PRIVACY 11
EMERGENZA E NORME ANTINCENDIO 11
L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) 11
CONTINUITA' ASSITENZIALE 11
CUSTOMER SATISFACTION 12
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI 12
ALLEGATI: 13

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, e non solo, per quanto attiene al sistema d' offerta degli interventi rivolti alle persone con disabilità. La Cooperativa Amicizia è ente gestore di strutture sociosanitarie diurne e residenziali accreditate dalla Regione Lombardia e servizi socioassistenziali 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. 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 di vita possibili per i destinatari dei propri interventi e delle loro famiglie.

LA STRUTTURA

Il progetto "Ponti verso il futuro" si svolge nel palazzo "Idee in crescita" presso via Barattieri n. 3/5.

L'immobile si sviluppa a partire da un ampio **portico** che introduce ad un **cortile interno spazioso**, ideale per accogliere ospiti o per usi multifunzionali. Il cortile è circondato da elementi architettonici armoniosi e rappresenta il cuore d'ingresso della struttura, fungendo da snodo tra le diverse aree dell'edificio.

Accessi al piano terra:

Sul **lato destro** del cortile si trova una **porta vetrata** che conduce ad un'**ampia stanza** open space. L'ambiente gode di grande luminosità naturale grazie all'apertura vetrata e si presta a diversi utilizzi.

Sul **lato sinistro**, è collocato l'**ingresso principale al primo piano**, servito da una scala interna. Adiacente all'ingresso, con comodo collegamento, è presente un **ascensore**, che garantisce l'accessibilità anche alle persone con mobilità ridotta.

Salendo al piano superiore si accede ad un **ampio salone**, caratterizzato da un layout aperto e facilmente modulabile. Lo spazio si presta ad essere utilizzato come spazio multifunzionale dove è presente anche un ripostiglio.

A servizio del salone, si trovano un **antibagno** e un **bagno ampio**, ben rifiniti e funzionali.

All'esterno è presente un'area verde, il Parco Lamberti, che può essere utilizzato per lo svolgimento di giochi ed attività motorie e laboratoriali durante il periodo primaverile/estivo.

I DESTINATARI

I destinatari del servizio sono preadolescenti, frequentanti la scuola secondaria di primo grado, che presentano disturbi dello spettro autistico, sindromi genetiche o disabilità

intellettiva e che manifestano significative limitazioni del funzionamento intellettivo e del comportamento adattivo (autonomie, abilità sociali, capacità concettuali e logiche).

LA FINALITA'

Il progetto **"Ponti verso il futuro"** nasce con la finalità generale di accompagnare le ragazze e i ragazzi in un passaggio fondamentale del loro percorso evolutivo: il delicato e ricco momento di transizione dall'infanzia all'adolescenza. Attraverso la strutturazione di laboratori pomeridiani, il progetto offre un contesto educativo e sociale inteso come spazio dinamico di **crescita, scoperta, relazione, sperimentazione, autonomia, benessere e partecipazione**. È un luogo accogliente e inclusivo in cui ogni ragazzo e ragazza può sentirsi riconosciuto, protetto e valorizzato per ciò che è e per le potenzialità che può sviluppare.
L'identità di "Ponti verso il futuro" si esprime nella sua metafora costitutiva: un ponte proteso lungo la direttrice **OGGI → CRESCITA → FUTURO**. Il progetto non intende sostituirsi alla famiglia, alla scuola o ai servizi socio-sanitari del territorio, ma si propone come risorsa integrativa e di rete. Agisce infatti come un ponte tra:

- la famiglia e i servizi;
- la scuola e il territorio;
- le competenze di oggi e le autonomie di domani;
- i bisogni del ragazzo e le sue potenzialità;
- la protezione e la possibilità di sperimentarsi;
- il "fare per il ragazzo" e il "fare insieme al ragazzo".

Partendo dall'ascolto attento dei bisogni manifestati dai ragazzi e dalle loro famiglie, gli obiettivi del progetto si articolano nelle seguenti aree interconnesse:

1. Sviluppo e potenziamento dell'Autonomia

Promuovere l'acquisizione graduale di competenze pratiche e sociali utili alla vita quotidiana.

- Favorire l'apprendimento e il consolidamento dell'esecuzione autonoma di attività e compiti.
- Offrire opportunità per sperimentare le proprie capacità personali in contesti protetti.
- Stimolare l'assunzione di piccole responsabilità commisurate all'età e alle risorse del singolo.
- Educare a riconoscere i propri limiti e ad apprendere le modalità per chiedere aiuto quando necessario.
- Sostenere la capacità di affrontare con sicurezza e flessibilità situazioni ed esperienze nuove.

2. Promozione delle Relazioni e della Socializzazione

Creare occasioni di incontro tra pari volte al contrasto dell'isolamento e alla costruzione di legami significativi.

- Facilitare la conoscenza reciproca e la nascita di relazioni d'amicizia tra coetanei.
- Educare alle dinamiche di gruppo, all'inclusione e alla cooperazione.
- Sostenere la capacità di comunicare in modo efficace i propri bisogni, desideri e opinioni.

- Promuovere il rispetto delle emozioni, degli spazi, dei tempi e dei punti di vista altrui.
- Rafforzare il senso di appartenenza e di partecipazione alla vita della comunità locale.

3. Risposta ai Bisogni di Appartenenza e Integrazione

Offrire al minore un contesto educativo identificabile e stimolante al di fuori degli ambienti tradizionali.

- Mettere a disposizione un luogo dedicato e personalizzato, distinto dall'ambito scolastico e da quello familiare.
- Organizzare attività di laboratorio e di tempo libero condivise e strutturate sulle preferenze dei ragazzi.
- Promuovere il ruolo attivo del minore, facendolo sentire protagonista delle esperienze vissute.
- Garantire un clima accogliente, inclusivo e favorente il benessere della persona.

4. Supporto Emotivo e Sviluppo dell'Autostima

Accompagnare la maturazione affettiva e la gestione della dimensione emotiva.

- Garantire uno spazio di ascolto empatico e privo di giudizio.
- Far sperimentare al ragazzo la sensazione di essere accolto, compreso e valorizzato nella propria unicità.
- Accrescere la fiducia in sé stessi e il senso di autoefficacia attraverso l'esperienza diretta.
- Guidare i ragazzi nel riconoscimento, nell'espressione e nella regolazione delle proprie emozioni.
- Offrire contesti nei quali vivere il piacere di riuscire e la valorizzazione dei propri successi.

5. Promozione dell'Autodeterminazione e della Consapevolezza

Fornire ai ragazzi gli strumenti per diventare agenti attivi delle proprie scelte.

- Offrire spazi di espressione guidata di preferenze, desideri e inclinazioni personali.
- Coinvolgere attivamente i ragazzi nei processi decisionali che li riguardano e nella programmazione delle attività.
- Sostenere la maturazione della consapevolezza riguardo ai propri punti di forza e di debolezza.
- Accompagnare gradualmente la capacità di orientare e motivare le proprie scelte in vista del futuro.

ACCESSO AL SERVIZIO E PRESA IN CARICO

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00

Tel. 0377.430508 Cell. 3501339890

Email: uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it

- **PROCEDURA D'ACCESSO**

PRIMO INCONTRO: si svolge in presenza dei famigliari e/o delle figure di riferimento, alle quali verrà presentato il modello di lavoro; saranno raccolti i dati anamnestici dell'adolescente/giovane adulto, il bisogno dell'utente esplicitato dalla famiglia e verrà consegnata una copia della carta dei servizi. Il primo incontro è gratuito.

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA:

I genitori compilano e consegnano all'ufficio amministrativo:

- Domanda di inserimento (allegato 1);
- Copia della documentazione anamnestica-clinica del minore: diagnosi, accertamenti clinici, valutazione psicologica e/o neuropsicologica;
- Copia della documentazione di accertamento dello stato d'invalidità civile (indennità di frequenza o d'accompagnamento);
- Copia del documento d'identità e del codice fiscale del ragazzo;
- Eventuali relazioni scolastiche e educative (nel caso il ragazzo afferisca ad altro servizio)

L'ITER PER LA PRESA IN CARICO

Prevede la valutazione psicoeducativa diretta e l'acquisizione di informazioni di natura funzionale e adattiva in merito al contesto ecologico in maniera indiretta, tramite la somministrazione di un questionario ai genitori.

La valutazione psicoeducativa funzionale viene effettuata tramite la somministrazione di test standardizzati, in particolare:

- TTAP O EFI che indagano le abilità cognitive, motorie, comunicative e sociali, le competenze pre-occupazionali e le autonomie acquisite, in acquisizione (emergenti) e non presenti.
- VINELAND-II che valutano il comportamento adattivo, ovvero le attività che l'individuo svolge abitualmente per rispondere alle attese di autonomia personale e responsabilità sociale proprie di persone di pari età e contesto culturale.

- **GLI ESITI**

Gli esiti della valutazione costituiscono il punto di partenza per la progettazione di un intervento psicoeducativo individualizzato, flessibile e calibrato sulle specifiche caratteristiche e necessità della persona. Il percorso è finalizzato al raggiungimento di obiettivi condivisi, nonché al consolidamento, al potenziamento e alla generalizzazione delle competenze e delle abilità rilevate. La progettazione viene costantemente condivisa e verificata attraverso il confronto con la famiglia, la scuola e gli altri soggetti e servizi coinvolti nel percorso di presa in carico.

La famiglia viene regolarmente aggiornata da parte dell'équipe rispetto all'andamento dell'intervento, ai progressi osservati e agli eventuali aspetti significativi emersi nel corso del lavoro. Particolare attenzione viene dedicata alla condivisione delle strategie educative e delle

modalità di collaborazione con la scuola e con le altre realtà educative e territoriali, al fine di favorire coerenza e continuità tra i diversi contesti di vita.
A fronte di specifiche necessità riscontrate dai referenti del progetto, dalla famiglia o di altri soggetti della rete, così come al termine dell'annualità di intervento, viene organizzato un momento di restituzione e confronto. L'incontro ha l'obiettivo di condividere gli esiti complessivi del percorso, valorizzare i cambiamenti e le competenze raggiunte e individuare, attraverso un confronto congiunto, eventuali bisogni e possibili linee di sviluppo per la prosecuzione del progetto.

LE DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire:

- Su richiesta della famiglia tramite documento scritto con preavviso di 30 giorni;
- Al mancato pagamento della quota mensile per due mensilità consecutive;
- Per assenze che si protraggono oltre le sei settimane la Cooperativa non sarà tenuta a conservare il posto e potrà procedere alle dimissioni dell'utente.

LA FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO E LA FREQUENZA

Le attività si svolgeranno nei seguenti giorni:

- **Lunedì:** dalle 15:30 alle 17:30
- **Martedì:** dalle 14:00 alle 16:00
- **Mercoledì:** dalle 15:30 alle 17:30

L'orario di partecipazione sarà personalizzato in base all'organizzazione del progetto e alle esigenze dei ragazzi.
La chiusura del Servizio coincide con le principali festività civili e religiose.

➢ ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è strutturato in diversi laboratori che presentano attività e finalità differenti:

- Laboratorio delle abilità di vita quotidiana: propone attività che prevedano la messa in pratica di competenze legate ad autonomie necessarie per un miglioramento della quotidianità: mangiare, vestirsi, lavarsi, svolgere attività integranti (es. usare il denaro, leggere l'orologio…).
- Laboratorio preprofessionale: promuove attività di discriminazione, classificazione, problem solving, che stimolano la coordinazione oculo-manuale, il ragionamento logico-inferenziale, il rispetto delle consegne e dei tempi previsti, ed attività che favoriscono l'apprendimento o il potenziamento della conoscenza di numeri/lettere. Il macro-obiettivo è quello di favorire l'acquisizione o l'affinamento di competenze considerate prerequisiti necessari per lo svolgimento di un'attività lavorativa.
- Laboratorio di tempo libero: propone la possibilità di collaborare e di partecipare in piccolo gruppo a giochi interattivi che allenano le capacità intellettive, di problem solving e le abilità sociali come la condivisione di obbiettivi, regole, rispetto del turno e dei tempi altrui; il laboratorio promuove anche l'autodeterminazione stimolando la

persona a compiere delle scelte in base alle sue capacità. La finalità è quella di insegnare alla persona ad impegnare in maniera costruttiva e gratificante il proprio tempo libero.

- Laboratorio culinario e di abilità domestiche: prevede lo svolgimento di attività culinarie tramite la realizzazione di ricette di varia natura, la realizzazione di compiti di natura domestica spendibili nella quotidianità.
- Laboratorio di comunicazione ed abilità sociali: promuove l'acquisizione di abilità comunicative recettive ed espressive (utilizzo forme di cortesia, alternanza dei turni, utilizzo CAA) e le capacità sociali in contesti di vita quotidiana tramite attività di simulazione (supermercato, bar, edicola);
- Laboratorio motorio: si propongono esercizi posturali e di equilibrio, imitazioni di movimenti del corpo, giochi con la palla e lo svolgimento di percorsi psicomotori che prevedono di trasportare oggetti diversi, superare ostacoli in modo da migliorare la postura, la coordinazione grosso-motoria e l'equilibrio.
- Uscite sul territorio: sono previste uscite a piedi o con i mezzi di trasporto della cooperativa finalizzate a far sperimentare i partecipanti in situazioni e contesti sociali per acquisire e generalizzare abilità e per condividere momenti piacevoli di svago.

LA METODOLOGIA

L'intervento psicoeducativo abilitativo è rivolto a preadolescenti con disturbo del neurosviluppo e disabilità intellettiva e si pone in linea con il modello cognitivo-comportamentale e l'educazione socioaffettiva. Entrambi i metodi consentono un lavoro graduale e progressivo in modo da sviluppare competenze, comportamenti ed atteggiamenti positivi ed estinguere le condotte non desiderabili al fine di favorire un migliore adattamento e funzionamento all'interno del contesto ecologico e sociale. L'educazione socioaffettiva, inoltre, tramite l'utilizzo di tecniche come il rôle playing, facilita lo sviluppo e il potenziamento di sentimenti di accettazione, inclusione, empatia che dovrebbero garantire un maggior senso di collaborazione e un clima di maggior benessere. All'interno di tali quadri si inseriscono orientamenti metodologici con evidenza scientifica riconosciuta dalle linee guida del ministero della salute (analisi del comportamento applicata, comunicazione aumentativa-alternativa, T.E.A.C.C.H.). La scelta 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. L'intervento proposto sarà quindi multidisciplinare ed organizzato secondo le necessità di ogni ragazzo/a e prevede l'impostazione di obiettivi di lavoro, che prevedono l'apprendimento di nuove abilità/competenze emergenti, ed obiettivi di mantenimento, ovvero l'esercizio di capacità già acquisite che si intendono conservare. Il percorso sarà basato su interventi *"evidence based",* che consentono la misurazione dei risultati ottenuti (task analysis, checklist, griglie di frequenza, modello ABC).

L'EQUIPE DI RIFERIMENTO

L'equipe multidisciplinare è composta dalle seguenti figure: educatore professionale, psicologo, tecnico del comportamento, figure assistenziali (OSS, ASA). L'equipe è coordinata da un educatore professionale.

La Cooperativa Amicizia investe costantemente sulla formazione e l'aggiornamento professionale dei propri operatori per dotarli di strumenti e conoscenze sempre più adeguate 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, vengono affiancati momenti di supervisione che 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.

IL LAVORO DI RETE

Il progetto riconosce nel lavoro di rete un elemento fondamentale del percorso psicoeducativo. La collaborazione e il confronto continuativo con la famiglia, la scuola e le altre realtà educative, sociali e territoriali coinvolte consentono di promuovere una presa in carico integrata, coerente e orientata alla generalizzazione delle competenze nei diversi contesti di vita del ragazzo.

- **La famiglia**

La famiglia rappresenta un interlocutore fondamentale all'interno del progetto, in quanto principale contesto di vita e di relazione del ragazzo. Il progetto promuove pertanto una collaborazione attiva con i genitori e, ove opportuno, con gli altri familiari significativi, al fine di condividere obiettivi, strategie e modalità di intervento.

A seconda delle caratteristiche e dei bisogni del nucleo familiare, possono essere previsti percorsi di parent training, individuali o di gruppo, nonché momenti di confronto e affiancamento finalizzati a favorire la continuità tra il lavoro svolto presso la Cooperativa e il contesto di vita quotidiano.

Il confronto con la famiglia è finalizzato a favorire la generalizzazione e il mantenimento delle competenze acquisite, sostenendo la strutturazione di ambienti e attività accessibili e funzionali allo sviluppo dell'autonomia e dell'indipendenza del ragazzo e alla gestione dei comportamenti problematici.

- **La scuola**

La scuola costituisce un contesto educativo e relazionale centrale per lo sviluppo e la partecipazione del ragazzo. Nell'ambito della presa in carico di persone con disturbi del neurosviluppo e/o disabilità intellettiva, il progetto riconosce l'importanza di un raccordo costante con la scuola, affinché gli obiettivi educativi e abilitativi possano essere integrati con la progettazione scolastica e trovino applicazione nei diversi contesti di vita.

A tal fine, il progetto "Ponti verso il futuro" promuove la collaborazione con gli insegnanti curricolari, l'insegnante di sostegno e l'assistente educativa, attraverso momenti di confronto, consulenza e, quando necessario, osservazioni ecologiche all'interno del contesto scolastico.

Il raccordo con la scuola è finalizzato alla condivisione degli obiettivi, delle strategie e degli strumenti educativi, favorendo la coerenza degli interventi e la generalizzazione delle

competenze acquisite. Particolare attenzione viene dedicata allo sviluppo delle autonomie personali e sociali, delle competenze funzionali, lavorative e preprofessionali e alla promozione della partecipazione e dell'inclusione del ragazzo all'interno del gruppo classe.

- **La rete territoriale**

Il progetto, in relazione ai bisogni della persona e della famiglia, si integra con le altre realtà e i servizi presenti sul territorio coinvolti nella presa in carico, promuovendo il confronto e la condivisione delle informazioni e degli obiettivi nel rispetto dei rispettivi ruoli e competenze.
Il lavoro di rete è finalizzato a costruire una progettualità condivisa e coerente, nella quale i diversi soggetti coinvolti possano contribuire, attraverso le proprie specifiche competenze, al benessere, alla partecipazione e allo sviluppo delle autonomie della persona. La collaborazione tra i diversi contesti permette inoltre di monitorare l'andamento del percorso, individuare eventuali bisogni emergenti e adeguare gli interventi in modo flessibile e integrato.

LA RETTA

L'importo della retta mensile di frequenza è pari a € 300,00 + IVA del 5% nel caso di frequenza su due pomeriggi (a tempo pieno). In caso di frequenza di un solo pomeriggio, il costo è pari a € 150,00 + IVA 5%. La retta comprende anche eventuali prestazioni indirette (es. incontri con figure di riferimento della scuola, partecipazione al GLO, incontri con neuropsichiatria infantile o altre figure della rete). Il Consiglio di amministrazione si riserva di aumentare il suddetto importo dandone comunicazione alla famiglia con un preavviso di 30 giorni.

I PAGAMENTI

Il pagamento della retta deve avvenire entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, preferibilmente tramite rapporto interbancario diretto (RID) (*All.2*). La fatturazione può essere effettuata direttamente a carico della famiglia del minore o al comune di residenza in base agli accordi preliminari da definirsi tra famiglia e comune. Si precisa inoltre che l'intervento, se presenti i requisiti, può essere sostenuto (parzialmente o interamente) dalle misure previste dalla DGR XII/6320 del 15/06/2026 (ex Misura B1 e B2).
Il pagamento integrale della retta mensile sussiste anche nel caso di assenze inferiori alle due settimane anche consecutive.
A partire dalla terza settimana consecutiva di assenza, dovuta esclusivamente a cause documentate (malattie, ricoveri, infortuni) sarà praticato uno sconto sulla retta pari al 50%. Se l'assenza dovesse protrarsi oltre le sei settimane la Cooperativa non sarà tenuta a conservare il posto e potrà procedere alle dimissioni dell'utente, fatto salvo il pagamento della retta eventualmente dovuta.

IL TRASPORTO

Il trasporto del minore da e verso la Cooperativa è carico della famiglia o dei comuni di appartenenza. Solo in casi specifici, quando previsto dal progetto individualizzato, la Cooperativa potrà occuparsi del trasporto.

LA TUTELA DELLA PRIVACY

La Cooperativa Amicizia assicura che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto 63delle norme di cui al D.lgs. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento U.E. 679/2016 (*All.3*)

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.

L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

E' facoltà dell'utente e 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 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 (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 (All.4)

CONTINUITA' ASSITENZIALE

La Cooperativa Amicizia garantisce, per le persone prese in carico dal progetto, un sistema di continuità e raccordo finalizzato ad assicurare la coerenza e la continuità del percorso educativo e assistenziale in caso di passaggio ad altro servizio o ad altra realtà progettuale.

Il passaggio viene accompagnato attraverso il coinvolgimento della persona interessata e, ove previsto o necessario, della famiglia, del tutore, del curatore o dell'amministratore di sostegno, nonché dei professionisti e dei servizi coinvolti nel percorso.

Al fine di favorire la continuità della presa in carico, la documentazione relativa al percorso della persona potrà essere condivisa con i professionisti di riferimento del nuovo contesto, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e protezione dei dati personali e previa acquisizione delle necessarie autorizzazioni e del consenso da parte degli aventi diritto.

Il raccordo tra i soggetti coinvolti è finalizzato a garantire un passaggio il più possibile graduale e condiviso, favorendo la continuità degli interventi, delle strategie educative e degli obiettivi individuati nel progetto personalizzato.

CUSTOMER SATISFACTION

La Cooperativa Amicizia propone annualmente, ai famigliari degli utenti del Laboratorio psico-educativo, un questionario di valutazione del servizio, con l'obiettivo di cogliere il loro livello di soddisfazione, nell'ottica di migliorare la qualità servizio stesso (All. 5). Anche ai lavoratori dipendenti in servizio presso il Laboratorio psico-educativo viene proposto un questionario di valutazione del grado di soddisfazione (All. 6).

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La sede amministrativa e operativa si trova in

VIA FELICE CAVALLOTTI n.6, 26845 CODOGNO- LODI -



COME RAGGIUNGERCI

<u>In auto</u>

- ✓ 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 Casalpusterlengo, seguire per Codogno;
- ✓ da Milano immettersi sull'autostrada A1 (direzione Piacenza- Bologna) uscita Ospedaletto Lodigiano- Basso Lodigiano. 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.

<u>In treno</u>

- ✓ da Piacenza prendere la linea Piacenza-Milano. Scendere alla fermata Codogno;
- ✓ da Lodi prendere la linea Milano- Piacenza. Scendere alla fermata Codogno;
- ✓ da Milano prendere la linea Milano- Piacenza oppure la Milano-Mantova. Scendere alla fermata Codogno;
- ✓ da Pavia prendere la linea Pavia- Codogno. Scendere al capolinea;

- ✓ da Cremona prendere la linea Mantova- Milano o Cremona-Codogno. Scendere al capolinea.

ALLEGATI:

All. 1 – Domanda di inserimento
All. 2 – Modulo autorizzazione addebito in conto corrente delle disposizioni SEPA CORE
All. 3 – Informativa protezione e gestione dei dati personali
All. 4 – URP
All. 5 – Questionario di valutazione della soddisfazione per i famigliari
All. 6 – Questionario di valutazione della soddisfazione per i lavoratori dipendenti

Settembre 2026

Amicizia Società Cooperativa Sociale
26845 Codogno (LO) - Via Felice Cavallotti, 6
Tel. 0377/430508 – Cell. 3501339890
CF e Partita IVA n. 07071980150 Iscrizione C.C.I.A.A. n. 1139725
@-mail: uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it sito: www.cooperativa-amicizia.it

All. 1 Domanda di inserimento progetto "Ponti verso il futuro

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

Io sottoscritto/a
_____

In qualità di
☐ genitore esercente congiuntamente la responsabilità genitoriale;
☐ genitore esercente la responsabilità genitoriale in via esclusiva;

nei confronti di_____
Cod. fiscale _____

CHIEDO
L'INSERIMENTO AL PROGETTO "PONTI VERSO IL FUTURO"
COME DA REGOLAMENTO ALLEGATO
☐ con frequenza PART TIME (1 pomeriggio a settimana)
☐ con frequenza TEMPO PIENO (2 pomeriggi a settimana)

Codogno, _____ _____ _ _____
(data) (firma di entrambi i genitori)

Allegati alla domanda di inserimento al progetto "Ponti verso il futuro" da compilare e sottoscrivere:
- ☐ *All. 2. Regolamento del progetto "Ponti verso il futuro"*
- ☐ *All. 3 Informativa di protezione e gestione dei dati personali*
- ☐ *All. 4 Modulo autorizzazione addebito in conto corrente delle disposizioni SEPA CORE (preferibile)*

Alla domanda deve inoltre essere allegata la seguente documentazione:
- ☐ *copia carta d'identità e tessera sanitaria dell'interessato*
- ☐ *copia verbale invalidità / copia verbale legge 104*
- ☐ *documentazione diagnostica, anamnestica e sanitaria disponibile*

All. 2 Autorizzazione per l'addebito in conto corrente delle disposizioni SEPA CORE

RIFERIMENTO MANDATO:

(da completare a cura del Creditore)

Cognome e nome del DEBITORE					
Codice Fiscale DEBITORE					
Indirizzo: *Via/C.so/P.zza/Largo*				N°:	
CAP:		Località:			
Provincia:		Paese:			
IBAN:	I T				
	Codice identificativo di 27 caratteri				
Presso Banca/Filiale:					

Cognome e Nome/Ragione Sociale del Creditore:	Amicizia Società Cooperativa Sociale				
Codice Identificativo del Creditore (*Creditor Identifier*):					
Indirizzo: *Via/C.so/P.zza/Largo*	Via Felice Cavallotti			N°:	6
CAP:	26845	Località:	Codogno		
Provincia:	Lodi	Paese:	Italia		

Il sottoscritto Debitore autorizza:

- il Creditore a disporre sul conto corrente sopra indicato
  ☑ addebiti in via continuativa

- la Banca ad eseguire l'addebito secondo le disposizioni impartite dal Creditore.

Il rapporto con la Banca è regolato dal contratto stipulato dal Debitore con la Banca stessa.

Città , _____
Data

_____
Firma del Debitore

AII.3. Informativa protezione e gestione dei dati personali

Spett.le
Amicizia società cooperativa Sociale
Via Cavallotti n. 6
26845 CODOGNO

Io sottoscritto/a **(madre)** _____

Cod.fiscale_____

nato/a a _____Il_____

residente a _____in Via _____ n. _____

telefono/cellulare n. _____

e-mail: _____

Io sottoscritto/a **(padre)** _____

Cod.fiscale_____

nato/a a _____Il_____

residente a _____in Via _____ n. _____

telefono/cellulare n. _____

e-mail: _____

In qualità di

☐ Esercente la responsabilità genitoriale congiunta (entrambi i genitori)
☐ Esercente la responsabilità genitoriale esclusiva (un solo genitore)
☐ Tutore
☐ Amministratore di sostegno

Nei confronti di _____

Cod.fiscale_____

nato/a a _____il_____

residente a _____in Via _____ n. _____

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
(Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR)

Gentile Utente, La presente informativa Le viene fornita da **Amicizia Società Cooperativa Sociale** per spiegarle come trattiamo i dati personali raccolti.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è **Amicizia Società Cooperativa Sociale**, con sede legale in Via Cavallotti n. 6, 26845 CODOGNO (LO). E-mail di contatto: uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it

TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI: Il trattamento riguarda:

- **Dati comuni:** dati anagrafici e di contatto dell'utente e del sottoscritto.
- **Dati multimediali:** immagini fotografiche e riprese video.
- **Categorie particolari di dati (Dati sensibili):** dati relativi allo stato di salute o alla condizione di disabilità, trattati esclusivamente per le finalità riabilitative e organizzative descritte.

FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO: I dati saranno trattati per le seguenti finalità:

- **A) Attività istituzionale e promozione:** pubblicazione di foto/video su siti web, social o brochure per illustrare le attività della Cooperativa. *Base giuridica: il Suo consenso.*
- **B) Finalità di studio e cura:** analisi di immagini/video per l'individuazione di terapie riabilitative idonee. *Base giuridica: il Suo consenso esplicito.*
- **C) Organizzazione attività ed escursioni:** gestione della partecipazione ad attività esterne e trasporti. *Base giuridica: esecuzione del contratto di servizio/attività.*
- **D) Gestione della responsabilità:** tutela legale della Cooperativa in relazione a danni o incidenti. *Base giuridica: legittimo interesse del Titolare e obblighi di legge.*

MODALITÀ DI TRATTAMENTO E CONSERVAZIONE: Il trattamento sarà effettuato con strumenti cartacei e digitali, garantendo la massima riservatezza e il rispetto della dignità dell'interessato. I dati saranno conservati per il tempo strettamente necessario a conseguire le finalità per cui sono stati raccolti o fino alla revoca del consenso.

DESTINATARI DEI DATI: I dati non saranno diffusi a terzi, salvo:

- Personale interno autorizzato (educatori, terapisti, amministrativi).
- Pubblicazione sui canali della Cooperativa (solo per la finalità A, se autorizzata).
- Autorità competenti in caso di obblighi di legge.

DIRITTI DELL'INTERESSATO: In ogni momento, Lei potrà esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR:

- **Chiedere l'accesso ai dati, la rettifica o la cancellazione.**
- **Chiedere la limitazione del trattamento.**
- **Opporsi al trattamento.**
- **Revocare il consenso prestato in qualsiasi momento, senza** che ciò pregiudichi la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.

MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI: Per esercitare i Suoi diritti o revocare un consenso, può inviare una comunicazione scritta presso la sede della Cooperativa o all'indirizzo email: uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it. Ha inoltre il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

Per PRESA VISIONE INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR)

(Barrare con una X)

- ☐ per presa visione **Madre**
- ☐ per presa visione **Padre**

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, sociosanitaria 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.
(Barrare con una X)

- ☐ attesta **Madre**
- ☐ attesta **Padre**

AUTORIZZA

Consenso Facoltativo

a rendere note al pubblico eventuali immagini fotografiche e/o video del medesimo nell'ambito di iniziative volte ad illustrare l'attività della Cooperativa Amicizia (es. sito web, brochure, canali social istituzionali).
(Barrare con una X)

- ☐ autorizza **Madre**
- ☐ autorizza **Padre**

Consenso Esplicito ai sensi dell'Art. 9 GDPR

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;
(Barrare con una X)

- ☐ autorizza **Madre**
- ☐ autorizza **Padre**

Si specifica che il trattamento delle immagini avverrà nel pieno rispetto della dignità e della riservatezza dell'interessato.

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.
(Barrare con una X)

- ☐ autorizza **Madre**
- ☐ autorizza **Padre**

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.

DIRITTI DELL'INTERESSATO E REVOCA

Il sottoscritto è consapevole che il consenso prestato è facoltativo e può essere revocato in qualsiasi momento contattando il Titolare del Trattamento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. L'interessato ha il diritto di chiedere l'accesso ai dati, la rettifica, la cancellazione o la limitazione del trattamento (Art. 15 e ss. GDPR).

Data _____

Firma madre _____

Firma padre _____

AII.4 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 difacilitarne 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 Legge7/8/1990, 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 organizzativie logistici dei rapporti con l'utenza.
3. L'U.R.P. deve, inoltre, raccogliere eventuali istanze e suggerimenti, operando in particolare per rendere effettiva la tutela dell'utente, con l'obiettivo di promuovere i processi volti a verificare la qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi.
4. Dietro richiesta ed apposita delega, l'U.R.P. svolge operazioni amministrative in favore di utenti ricoverati che non possano provvedervi autonomamente poiché privi, in tutto o in parte, di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana.
5. Gli utenti ed i loro famigliari, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti ocomportamenti 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 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 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. _____

All.5

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE
DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI
PROGETTO "PONTI VERSO IL FUTURO" - anno 2026

Compila il presente questionario in qualità di: (è possibile barrare fino a due caselle es. genitore e tutore)

□ Genitore □ Fratello/sorella □ Altro □ Tutore □ Curatore □ Amministratore di sostegno

1. Come valuta la qualità delle attività proposte?

□ Molto buona □ Buona □ Sufficiente □ Insufficiente

2. Ritiene che le attività siano adeguate all'età, alle caratteristiche e ai bisogni di suo/a figlio/a?

□ Del tutto □ Molto □ Abbastanza □ Poco □ Per nulla

3. Ritiene che le attività proposte favoriscano lo sviluppo e il consolidamento delle autonomie personali?

□ Molto □ Abbastanza □ Poco □ Per nulla

4. Ritiene che la partecipazione alle attività favorisca le capacità di relazione e di interazione con i coetanei?

□ Molto □ Abbastanza □ Poco □ Per nulla

5. Ritiene che le attività proposte siano sufficientemente varie e stimolanti?

□ Molto □ Abbastanza □ Poco □ Per nulla

6. Come valuta la professionalità degli operatori?

□ Molto buona □ Buona □ Sufficiente □ Insufficiente

7. Come valuta la capacità degli operatori di instaurare una relazione positiva e rispettosa con suo/a figlio/a?

□ Molto buona □ Buona □ Sufficiente □ Insufficiente

8. Ritiene che gli operatori prestino attenzione alle caratteristiche, ai bisogni e alle potenzialità individuali di suo/a figlio/a?

□ Molto □ Abbastanza □ Poco □ Per nulla

9. Ritiene che gli operatori siano disponibili al confronto con la famiglia?

□ Sempre □ Spesso □ Talvolta □ Raramente □ Mai

10. Ritiene di essere adeguatamente informato/a sull'andamento del progetto e sui principali obiettivi educativi?

□ Sempre □ Spesso □ Talvolta □ Raramente □ Mai

11. Ritiene adeguata la collaborazione tra il progetto, la famiglia e gli altri contesti di vita del ragazzo (es. scuola, servizi, altre realtà educative)?

□ Adeguata □ Parzialmente adeguata □ Non adeguata □ Non ho elementi sufficienti per valutare

12. Come valuta gli spazi e i materiali utilizzati per le attività?

□ Adeguati □ Sufficientemente adeguati □ Poco adeguati □ Non adeguati

13. Come valuta i materiali e gli strumenti utilizzati durante le attività?

□ Adeguati □ Sufficientemente adeguati □ Poco adeguati □ Non adeguati

14. Ritiene che il contesto favorisca un clima sereno, accogliente e rispettoso delle esigenze dei ragazzi?

□ Molto □ Abbastanza □ Poco □ Per nulla

15. Complessivamente, quanto ritiene soddisfacente il progetto?

□ Molto soddisfacente □ Soddisfacente □ Abbastanza soddisfacente □ Poco soddisfacente □ Per nulla soddisfacente

16. Ritiene che il progetto risponda ai bisogni e alle aspettative della Sua famiglia?

□ Del tutto □ In gran parte □ Parzialmente □ Poco □ Per nulla

17. Consiglierebbe il progetto ad altre famiglie che presentano esigenze analoghe?

□ Sì □ Probabilmente sì □ Probabilmente no □ No

Suggerimenti per il miglioramento delle attività e del servizio:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data di compilazione_____ Grazie per la collaborazione

All. 6

QUESTIONARIO RIVOLTO AI LAVORATORI REMUNERATI
"PROGETTO PONTI VERSO IL FUTURO"
ANNO 2026

Sezione 1: Informazioni generali

1.1 Lei è socio dell'Organizzazione?

□ SI □ NO

Sezione 2: Ambiente di lavoro

2.1 Esprima il suo giudizio a riguardo:

Illuminazione dell'ambiente

□ Buona □ Sufficiente □ Scarsa

Riscaldamento

□ Buono □ Sufficiente □ Scarso

Servizi Igienici

□ Buoni □ Sufficienti □ Scarsi

Condizioni igieniche degli ambienti

□ Buone □ Sufficienti □ Scarse

Qualità del servizio mensa

□ Buona □ Sufficiente □ Scarsa

Spazio all'esterno

□ Buono □ Sufficiente □ Scarso

Gestione degli spazi in rapporto al numero di 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?

□ SI □ NO □ A volte

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

□ Molto soddisfatto □ Non molto soddisfatto □ Per nulla soddisfatto

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

□ SI □ NO □ A volte

Sezione 4 : Relazione tra colleghi e responsabili

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

□ Buono □ Sufficiente □ Problematico □ Superficiale

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

□ Buoni □ Sufficienti □ Scarsi

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

□ Buono □ Sufficiente □ Problematico □ Superficiale

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

□ SI □ NO □ A volte

Sezione 5: Valutazioni Generali

5.1 Quanto è soddisfatto del suo lavoro nel complesso?

□ Molto soddisfatto □ Mediamente soddisfatto □ Insoddisfatto

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

□ SI □ NO □ A Volte

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

□ SI □ NO □ Non sempre

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

□ Molto soddisfatto □ Mediamente soddisfatto □ Insoddisfatto

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

□ SI □ NO

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

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data di compilazione_____ Grazie per la collaborazione!