



Cooperativa Amicizia



Carta dei Servizi Centro Socio Educativo “Amicizia”

Indice

1. Il Centro Socio Educativo	pag. 3
1.1 Normativa di riferimento, destinatari e finalità	pag. 3
2. Il Centro Socio Educativo Amicizia	pag. 3
2.1 L'ente gestore.....	pag. 3
2.2 Come raggiungere la struttura.....	pag. 4
2.3 Modalità di ammissione, dimissione e gestione della lista di attesa	pag. 5
2.4 Valutazione e approccio metodologico	pag. 4
2.5 Progetto educativo individualizzato	pag. 6
3. Organizzazione interna	pag. 6
3.1 Le figure professionali	pag. 6
3.2 Formazione e supervisione	pag. 6
3.3 Rapporto con le famiglie	pag. 7
4. Attività	pag. 7
4.1 Servizi e prestazioni offerti.....	pag. 7
4.2 Stages, laboratori e uscite sul territorio	pag. 8
4.3 Giornata tipo	pag. 9
5. Retta	pag. 9
6. Informazioni utili	pag.10

Allegati 1 – 2 – 3 – 4 – 5

1. Il Centro Socio Educativo

1.1 Normativa di riferimento, destinatari e finalità

La normativa regionale (dgr. 7/20763 del 16/02/05) definisce il Centro Socio Educativo (CSE) come servizio sociale territoriale rivolto a persone con disabilità organizzato come struttura diurna polivalente ad esclusivo carattere sociale in cui vengono organizzati differenti moduli specifici per tipologia di intervento socio educativo e/o socio animativo.

L'organizzazione del servizio deve garantire la partecipazione attiva della persona e della sua famiglia al percorso socio educativo stabilito nel progetto individualizzato.

Il CSE si rivolge a persone con disabilità che hanno raggiunto la maggiore età e che possiedono sufficienti capacità relazionali, di adattamento, di comunicazione e di autonomie personali, e sono in grado di acquisire e consolidare le capacità di vivere in un contesto comunitario.

Nel CSE vengono svolti interventi socio educativi o socio animativi finalizzati:

- all'autonomia personale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento del livello culturale;
- a favorire l'inserimento nel mercato del lavoro.

Tali obiettivi vengono perseguiti, nell'ambito socio educativo, attraverso la realizzazione di laboratori interni e di progetti socio-occupazionali sul territorio, volti al mantenimento e al potenziamento delle autonomie (personale, operativa, intellettuale, psico/affettiva e sociale) e al raggiungimento di una vita socialmente integrata. Nell'ambito socio animativo, per il raggiungimento degli obiettivi si prevede principalmente la realizzazione di laboratori interni volti al mantenimento delle capacità residue operando per il massimo potenziamento dei livelli acquisiti.

2. Il Centro Socio Educativo Amicizia

Il CSE Amicizia, autorizzato come da Comunicazione Preventiva di Esercizio del 13/03/2019, ha una capacità ricettiva di 25 posti.

Il CSE Amicizia si trova nel centro storico della città di Codogno in via F. Cavallotti n. 6 presso Palazzo Carlo Lamberti di proprietà dell'omonima Fondazione.

2.1 L'ente gestore

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

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

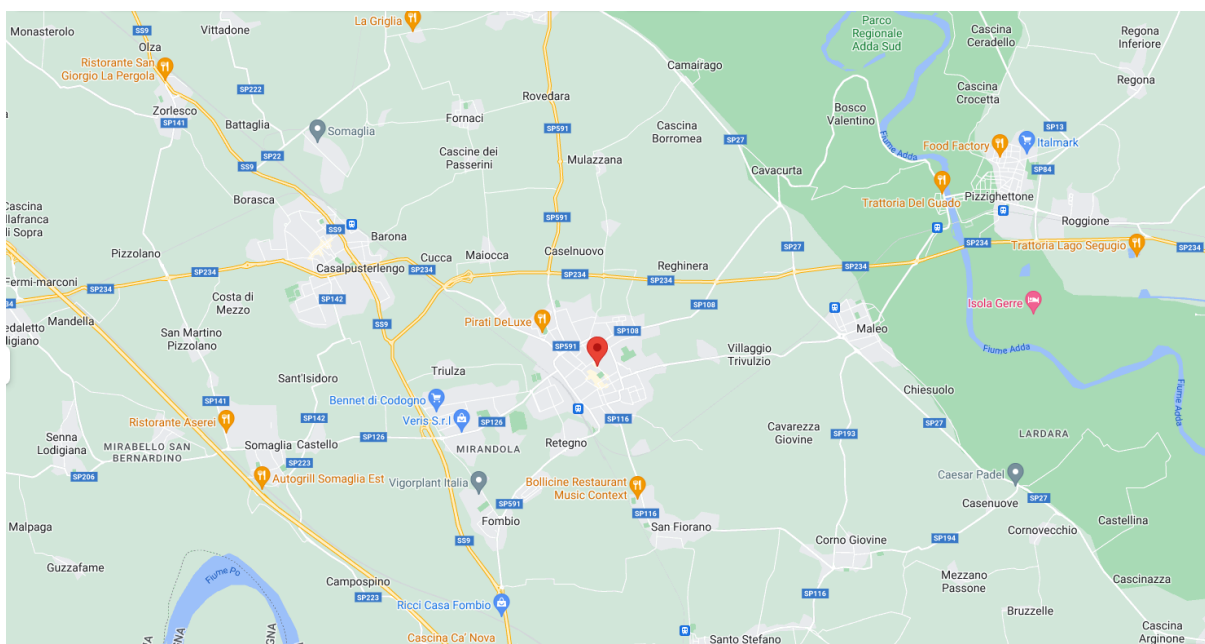
La filosofia di fondo che contraddistingue la realtà organizzativa e l'azione operativa della Cooperativa Amicizia si basa sulla centralità della persona e della famiglia ed è diretta a perseguire il miglioramento continuo della qualità dei propri interventi e dei propri servizi al fine di consentire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

La Cooperativa realizza interventi per il supporto e lo sviluppo di abilità utili a creare e potenziare autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del

contesto familiare, sociale e professionale attraverso l'offerta di percorsi socio-educativi e formativi individualizzati, caratterizzati da flessibilità e modularità.

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

2.2 Come raggiungere la struttura



In auto

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

In treno

- ✓ da Piacenza: prendere la linea Piacenza-Milano. Scendere alla fermata di Codogno;

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

2.3 Modalità di ammissione e dimissione

Le procedure per l'ammissione – vedi l'allegata domanda di inserimento (all.1) - e le dimissioni degli utenti residenti nei Comuni dei distretti della Provincia di Lodi sono definite dal protocollo interistituzionale sottoscritto da tutti gli enti gestori di unità d'offerta rivolte alle persone con disabilità del territorio lodigiano, dalla ASST di Lodi (ex ASL di Lodi), dall'Ufficio di Piano e dall'Aziende consortili del territorio lodigiano. La fase propedeutica all'inserimento è a cura del Servizio Sociale del Comune di residenza al quale l'utente, la sua famiglia o chi esercita la protezione giuridica deve rivolgersi.

Per gli utenti residenti in Comuni per cui non è territorialmente competente la Provincia di Lodi la richiesta di inserimento è formulata dall'utente, da un familiare o da chi svolge un ruolo di protezione giuridica direttamente nei confronti della Cooperativa, preferibilmente attraverso la mediazione del Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

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

Le procedure per la gestione delle liste d'attesa sono definite dal protocollo interistituzionale che stabilisce le regole per la composizione della graduatoria in base a dei criteri (all. 2).

2.4 Approccio metodologico

La finalità generale dell'intervento proposto presso il CSE è il miglioramento della Qualità di Vita della persona ed il suo benessere psicofisico, evitando l'emarginazione dal proprio contesto familiare e comunitario. Il servizio mette al centro del proprio lavoro l'attenzione alla persona, ai suoi bisogni, alle sue potenzialità e predisposizioni come punto di partenza per costruire progettazioni individualizzate, che rispondano all'obiettivo di migliorare la qualità di vita degli utenti. La collaborazione in rete con famiglie e altre agenzie del territorio eventualmente attive sul caso rappresenta un altro punto cardine della filosofia che fa da cornice al servizio, così come la formazione e l'aggiornamento continuo del personale.

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

Il metodo di lavoro prevede inoltre la definizione di un progetto individualizzato, condiviso con la famiglia.

Il progetto viene elaborato a partire da una valutazione che si articola in:

- valutazione funzionale, attraverso la somministrazione di strumenti standardizzati (EFI, TTAP, Vineland...)
- valutazione dei bisogni di sostegno
- assessment delle preferenze

La valutazione standardizzata si completa attraverso l'osservazione diretta della persona e la compilazione di strumenti informali (es. checklist di valutazione, questionari...).

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

Durante l'anno sono previsti quattro giorni di programmazione durante i quali vengono effettuate le valutazioni dei progetti in corso, per ogni utente inserito, e sulla base dei dati emersi, vengono stilati i nuovi programmi.

2.5 Progetto educativo individualizzato

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

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

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

3. Organizzazione interna

3.1 Le figure professionali

Il CSE "Amicizia" assicura la presenza delle seguenti figure professionali:

- Responsabile di Servizio
- operatori socio educativi
- educatori professionali

Inoltre, nella stesura del progetto individualizzato ci si avvale della consulenza del medico psichiatra e della psicologa.

Alle figure professionali si affiancano i volontari appartenenti alla Associazione "Gruppo Volontari Amicizia", che, guidati e indirizzati dal personale, accompagnano gli utenti nella realizzazione delle attività previste dai progetti individualizzati.

Le attività principali dei progetti vengono realizzate presso la sede, sita in Codogno, via F. Cavallotti n. 6, la quale rappresenta per l'utente un costante punto di riferimento.

Il trasporto degli utenti da e verso il CSE non è a carico della Cooperativa ma viene effettuato dai comuni di residenza o dagli stessi familiari.

Il metodo di lavoro seguito all'interno del CSE è centrato sull'equipe multidisciplinare che si confronta sui casi, programma le attività, elabora le strategie d'intervento.

Durante l'anno sono previsti quattro giorni di programmazione dove vengono effettuate le valutazioni dei progetti in corso, per ogni utente inserito, e sulla base dei dati emersi, vengono stilati i nuovi programmi.

3.2 Formazione e supervisione

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

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

3.3 Rapporto con le famiglie

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

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

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

4. Attività

Il servizio garantisce ai suoi utenti sette ore giornaliere di funzionamento, per cinque giorni alla settimana distribuite dal lunedì al venerdì indicativamente tra le ore 9,00 e le ore 16,00.

L'orario d'inizio e fine giornata è da ritenersi comunque flessibile in quanto viene adattato in base alle esigenze e ai bisogni dell'utente e delle famiglie all'atto dell'elaborazione del progetto individualizzato.

I giorni di chiusura del CSE coincidono con le principali festività civili e religiose. A questi si aggiungono due settimane di chiusura nel mese di agosto ed altri quattro giorni all'anno (indicati nel calendario consegnato all'utenza, vedi allegato 5) per attività di verifica e programmazione. Il CSE garantisce una apertura di 50 settimane annuali.

Il CSE è organizzato secondo **moduli di intervento** a tempo pieno, a tempo parziale rimodulato e a tempo parziale, così specificato:

- il modulo a tempo pieno prevede una frequenza al centro di 35 ore settimanali, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00;
- il modulo part-time prevede una frequenza settimanale di 18 ore circa e possono essere distribuite in modo verticale od orizzontale a seconda delle esigenze individuali dell'utenza;
- il modulo part-time rimodulato prevede una frequenza di 25 ore settimanali circa così suddivise: 18 ore settimanali di frequenza interna al centro e un minimo di 7 ore settimanali di frequenza a progetti socio-occupazionali o socio-animativi in autonomia presso contesti pubblici o privati del territorio.

Le attività connesse al percorso socio educativo individualizzato saranno da realizzarsi prevalentemente attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e del contesto di vita della persona.

In particolare, il tempo parziale rimodulato dovrà essere strutturato in modo tale da salvaguardare i rapporti e le relazioni di rete create sul territorio che supportano il progetto personalizzato dell'utente. Contestualmente rappresenterà lo strumento che consentirà al servizio di essere un punto di riferimento e di appoggio importanti per l'utente utile a mobilitare e valorizzare le risorse della stessa rete, soprattutto di quella informale (associazionismo, volontariato, attività occupazionali presso terzi, ecc.) che favorisce la permanenza dell'utente sul territorio.

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

4.1 Servizi e prestazioni offerti

Il CSE Amicizia garantisce i seguenti servizi e prestazioni:

- prestazioni specialistiche a cura dello psichiatra;
- prestazioni socio – educative;
- consumazione del pasto;

- materiale per attività interne;
- trasporto per attività esterne giornaliere;
- pulizia ed igiene degli ambienti.

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

4.2 Stages /laboratori e uscite di gruppo

Le attività realizzate presso i laboratori o nell'ambito dei progetti socio-occupazionali hanno l'obiettivo di:

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

I progetti socio-occupazionali comprendono:

- individuale presso la portineria del centralino della nostra Cooperativa;
- individuale e in piccolo gruppo presso la biblioteca comunale di Codogno;
- individuale presso la lavanderia interna della nostra Cooperativa e presso la lavanderia del convitto dell'ITAS Tosi;
- di gruppo presso centro sportivo di Castiglione;
- di gruppo piscina estiva presso il centro sportivo di Codogno;
- individuale presso la mensa interna della nostra Cooperativa;
- individuale presso una mensa scolastica del territorio.
- stage di gruppo di orto: nel periodo da aprile a novembre un gruppo di giovani con un operatore si recano, una volta alla settimana, in un orto e si dedicano alla coltivazione/raccolta degli ortaggi.

I laboratori / attività interne:

- Assemblaggio: attività comunitaria dove si svolgono semplici lavori di montaggio forniti da ditte del territorio.
- Animazione: è un momento di socializzazione attraverso l'attività ludica in grande e piccolo gruppo (tombola, percorsi in palestra o in giardino ,) .
- Laboratorio lavorativo di cucina e preparazione/pulizia refettorio: lo scopo di tale attività è di acquisire e potenziare competenze domestiche al fine di rendere gli utenti più autonomi nel contesto familiare.
- Attività di arte: l'attività comprende momenti di espressione libera o guidata, la finalità è quella di creare uno spazio in cui poter utilizzare le abilità personali e le capacità residue attraverso la manipolazione di materiali vari. Tutti gli oggetti realizzati sono destinati all'esposizione/ vendita presso il negozio della Cooperativa.
- Attività comunitarie: la finalità è quella di rafforzare il concetto di comunità intesa come esperienza di gruppo, attraverso piccoli servizi utili al Centro come preparazione carrello mensa, della frutta, commissioni presso uffici pubblici.
- Teatro: vengono proposte esercitazioni pratiche in cui i ragazzi possono improvvisarsi "attori" al fine di realizzare un'opera teatrale che verrà rappresentata in un teatro del territorio aperto al pubblico.
- Computer: utilizzo di semplici programmi informatici quali Word, Excel, Internet Explorer.
- Cultura generale: incontri in cui si affrontano argomenti di attualità finalizzati al mantenimento delle capacità scolastiche, anche con il supporto di un volontario professore di storia e geografia
- .-Cineforum: viene noleggiato un film, scelto dal gruppo, al termine della proiezione segue un momento di dibattito.
- Gruppo di comunicazione: l'attività si svolge in piccolo gruppo, supportato da un operatore, e prevede l'esteriorizzazione, condivisione ed elaborazione di sentimenti, esperienze di vita e problemi.

-Attività motoria in piccolo gruppo: al fine di potenziare e mantenere la coordinazione psicomotoria tramite l'esecuzione di semplici esercizi a corpo libero, utilizzo di attrezzi quali cerchi, bastoni, pesi, esercizi con la palla e percorsi con ostacoli.

-uscite sul territorio svolte durante la frequenza del CSE e finalizzate a: mantenere ed accrescere le relazioni con l'ambiente sociale e territoriale; fornire elementi per l'acquisizione di una maggiore autonomia; mostrare l'utilità dei vari servizi pubblici (posta, banca, ecc.); acquisire capacità di orientamento e di conoscenza delle elementari norme di sicurezza; permettere ad alcuni utenti di utilizzare concretamente il proprio denaro. Le uscite si svolgono, ordinariamente, per recarsi al mercato o per acquisti nei negozi e straordinariamente per organizzare pic-nic, gite culturali (musei, parchi naturali), ecc. La partecipazione attiva alla vita cittadina è fondamentale nel processo di socializzazione ed integrazione nel tessuto sociale.

Inoltre, viene programmata una settimana di vacanza, solitamente al mare (che si realizza al raggiungimento del numero minimo di adesioni previsto). Le finalità educative sono rivolte al miglioramento delle autonomie personali e delle capacità adattive in contesti non familiari.

4.3 Giornata tipo

L'organizzazione giornaliera delle attività, da settembre a giugno, è strutturata indicativamente nel modo seguente:

8.50 - 9.00 – Arrivo(1)* e accoglienza

9.15 - 10.30 - Inizio attività in base al programma personalizzato

10.30 - 11.00 - *Coffee break*

11.00 - 12.30 - Ripresa attività

12.30 - 13.30 – Pranzo(2)*

13.30 - 14.00 - Igiene personale e relax

14.00 - 15.30 - Ripresa attività

15.30 - 16.00 – Rientro(1)* in famiglia

Durante il periodo estivo si realizzano prevalentemente attività di carattere ludico ricreativo: si frequenta la piscina, si effettuano gite, si fa animazione. È previsto un soggiorno climatico presso una località balneare. La partecipazione può avvenire a condizione che sia trascorso un anno dalla data dell'inserimento dell'utente e, comunque, acquisito il parere favorevole dell'èquipe educativa.

5. Retta(3)*.

Il CSE Amicizia è convenzionato con l'Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla Persona, con l'Azienda Speciale di Servizi di Casalpusterlengo e con l'ASP Basso Lodigiano di Codogno che riconoscono alla Cooperativa dal 01/01/2024 le seguenti rette giornaliere per ogni utente sono da verificare:

- per ogni utente a tempo pieno € 56,76 (IVA inclusa);

(1)* La Cooperativa Amicizia non fornisce il trasporto che viene effettuato dal Comune di residenza o dai familiari.

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

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

- per ogni utente a tempo parziale rimodulato € 46,03 (IVA inclusa);
- per ogni utente a tempo parziale € 28,32 (IVA inclusa).

E' inoltre prevista una quota mensile a carico dell'utente o della sua famiglia (IVA inclusa) del seguente importo:

- € 148,75 per tempo pieno (IVA inclusa);
- € 110,19 per tempo parziale rimodulato (IVA inclusa);
- € 74,38 per tempo parziale (IVA inclusa).

Tutto quanto attiene ad un'ulteriore eventuale contribuzione a carico dell'utente a titolo di compartecipazione ai costi per le prestazioni e il servizio fruiti all'interno del CSE, è direttamente definito tra lo stesso utente e il proprio comune di residenza in base al regolamento comunale o agli specifici accordi definiti precedentemente all'inserimento.

Per gli utenti non residenti nei Comuni afferenti i distretti dell'ATS territoriale i pagamenti della retta sono effettuati direttamente dall'utente, dal familiare o da chi svolge un ruolo di protezione giuridica in base a quanto definito nel contratto d'ingresso.

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

La retta **non** comprende le spese:

- per specifiche attività realizzate in collaborazione con organizzazioni o professionisti esterni alla Cooperativa;
- per le esperienze residenziali e per i soggiorni climatici;
- per la consumazione di bevande al distributore automatico;
- per iniziative particolari (mostre, spettacoli, ecc.).

6. Informazioni utili

Tutela della riservatezza

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

Scioperi

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

Emergenza e norme antincendio

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

Vestiaro e oggetti personali

L'ospite del CSE deve portare un cambio personale solo se ritenuto necessario mentre è sempre richiesto l'occorrente per l'igiene personale.

È possibile portare oggetti personali all'interno del CSE previa espressa autorizzazione del Responsabile del Servizio. La Cooperativa declina ogni responsabilità per gli oggetti smarriti, rotti o rovinati il cui accesso non sia stato precedentemente autorizzato.

Uscita degli utenti dalla struttura

Gli ospiti inseriti, hanno la possibilità di uscire autonomamente dal CSE, previa autorizzazione scritta da parte della famiglia.

Cartellini di riconoscimento

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

Accesso alla struttura

E' prevista la possibilità di visite guidate presso il CSE, da parte di potenziali utenti, loro familiari e scuole, previa richiesta che deve pervenire alla Cooperativa in tempo utile. Le persone da contattare sono il Responsabile del Servizio. I familiari degli utenti possono accedere ai locali del CSE previo annuncio del personale di portineria e/o su appuntamento con il Responsabile del Servizio.

Uso dei telefoni cellulari

L'uso di telefoni cellulari deve essere concordato con il Responsabile del Servizio.

Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP)

E' facoltà dell'utente e dei famigliari formulare reclami rispetto al servizio erogato dal CSE; 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. 3)

Questionario di gradimento

Entro la fine di ogni anno viene somministrato ai *caregiver* un questionario finalizzato a valutare il grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. Il Questionario non può essere somministrato agli utenti in quanto invalidi al 100% e incapaci di valutare e compilare il questionario somministrato specifico per l'utenza. Una volta elaborati i dati viene fornita ai *caregiver* una restituzione in ordine agli esiti del questionario. (all. 4).

Aprile 2024

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

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

www.cooperativa-amicizia.it

Allegati

**DOCUMENTAZIONE RICHIESTA
allegata alla domanda**

- Presentazione della (A)domanda di ammissione (compilare **l'allegato "1"** - con firma dell'interessato se capace di intendere e volere, del tutore, amministratore o curatore se incapace o soggetto a tutela o curatela) corredata dai seguenti documenti:
- Allegato "B"** - attestazione/consenso ai sensi della L. 196/03 e del Reg.UE 2016/679.
- Se presente, relazione sociale dalla quale emerga la storia personale e familiare del Soggetto, la motivazione per cui si richiede l'inserimento (a cura del Servizio di Assistenza Sociale del Comune) unitamente alla compilazione della scheda sociale riassuntiva (**Allegato C**).
- Allegato D** – modulo autorizzazioni
- Ultima copia del verbale di accertamento dell'invalidità civile
- Distinta e posologia dei farmaci prescritti;
- Certificati inerenti ad eventuali ricoveri o visite specialistiche/esami clinici a disposizione;
- Carta di identità;
- Tessera sanitaria;
- Eventuale tesserino di esenzione ticket;
- Documento di nomina (se in possesso) da parte del Tribunale di Amministratore/Tutore ecc.

ALLEGATO "1" – A-Domanda di inserimento

Spett.le
**Amicizia società cooperativa
Sociale**
Via Cavallotti n. 6
26845 CODOGNO (LO)

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

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

CHIEDE l'ammissione a:

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

Data

Il richiedente

ALL. B - Attestazione / Consenso

Spett.le

Amicizia società cooperativa Sociale

Via Cavallotti n. 6

26845 CODOGNO

Il sottoscritto _____ nato a _____
_____ il _____ residente a _____
_____ in Via _____ n. _____ per sé stesso ovvero
per sé stesso e per il soggetto di cui è esercente la potestà parentale/tutela/curatela, Sig.
_____, nato a _____ il _____
residente a _____ in Via _____ n. _____

ATTESTA

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

firma

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

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

La informiamo che:

ai sensi degli art. 13 D.lgs. 196/03 e 13 Reg. UE 2016/679 i dati da Lei forniti per sé ovvero per il soggetto di cui Ella esercita potestà parentale/tutela/curatela, o acquisiti nel contesto della nostra attività, ovvero acquisiti dietro Sua autorizzazione, potranno costituire oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di riservatezza ai quali si ispira l'attività dell'Cooperativa;

ai sensi degli artt. 4 del D.lgs. 196/03 e 4 Reg. UE 2016/679 per trattamento si intende qualunque operazione o insieme di operazioni compiute con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la notificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione o la distruzione.

DATI DI CONTATTO:

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

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

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

FIRMA _____

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

La informiamo che:

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

DATI DI CONTATTO:

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

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

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

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

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

ALL. C - Scheda sociale

Data: _____

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

Composizione dell'attuale nucleo familiare:

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

Se il soggetto non vive in famiglia, specificare dove vive:

- comunità _____ dal: _____
- istituto _____ dal: _____
- altro _____ dal: _____

Figure di riferimento: _____

Medico di medicina generale (nome e cognome)

Neuropsichiatra/Psichiatra (nome e cognome) _____ sede

Assistente sociale (nome e cognome) _____

DESCRIZIONE DEL SOGGETTO

Sesso: Maschio Femmina **Età** (anni compiuti):

Diagnosi: _____

Grado di invalidità riconosciuto: _____

Eventuali provvidenze economiche:

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

Se minore di età:

- indennità di frequenza indennità di accompagnamento

Autonomia del Soggetto:

Deambulazione

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

Alimentazione

- Deve essere alimentato Mangia con aiuto Mangia senza aiuto
 Ha particolari esigenze alimentari (es. allergie, intolleranze - Specificare _____)

Igiene personale

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

Presenta problemi di incontinenza

- No A volte Sempre

Presenta problemi di controllo degli sfinteri

No

A volte

Sempre

Comunicazione

Non si esprime Comprende solo ordini semplici Si esprime con difficoltà

Non comprende ordini semplici Parla Legge

Comprende discorsi articolati Scrive Utilizza sostegni per la comunicazione (es. immagini) Note: _____

Servizi Socio Sanitari e/o servizi educativi/ricreativi:

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

Se sì Quale: _____

Da quali figure professionali è seguito? _____

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

Se sì indicare quali: _____

Il soggetto manifesta episodi di aggressività nei confronti di:

Cose Spesso A volte raramente mai

Persone Spesso A volte raramente mai

NOTE:

Compilata da _____

Data _____

ALL. D - Autorizzazioni

Spett.le

Amicizia società cooperativa Sociale

Via Cavallotti n. 6

26845 CODOGNO

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

Con la presente, a tutti gli effetti di legge:

AUTORIZZO

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

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

Data _____

Firma _____

Allegato 2

Criteri per la Composizione della Graduatoria e le modalità di gestione della lista di attesa delle domande di inserimento in servizi diurni per disabili (riferimento Allegato A alla deliberazione n° 373 del 16/12/2011 “Protocolli Interistituzionale per la definizione del progetto di vita della persona con disabilità”)

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

	valore punti
COGNOME NOME	
LUOGO E DATA DI NASCITA	
RESIDENZA	
ETA'	
minori e fino a 25 anni	4
tra i 26 e i 35	3
tra i 36 e i 55	2
tra i 56 e i 64	1
CONDIZIONI SOCIALI	
Persona sola senza servizi di appoggio con criticità nella rete parentale	10
Persona sola con servizi di appoggio senza rete parentale	9
Persona sola con servizi di appoggio con criticità nella rete parentale	8
Persona con un solo genitore o convivente senza servizi di appoggio	7
Presenza di un solo genitore con problemi nella gestione del soggetto	6
Presenza di genitori con problemi nella gestione del soggetto	5
Persona con un solo genitore o convivente con servizi di appoggio	4
Presenza di genitori con criticità nella rete parentale	3

Essere inseriti in altra struttura diurna idonea ubicata fuori ATS di Lodi		2
Essere inseriti in altra struttura diurna idonea ubicata nell'ATS territoriale di Lodi		1
COMUNE DI RESIDENZIALITA'		
Nel territorio dell'ATS Territoriale distretto di appartenenza		3
Nel territorio dell'ATS di altri distretti		1
Totale		

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

La graduatoria ha una validità di sei mesi trascorsi i quali viene aggiornata quando si rende disponibile un posto. L'aggiornamento prevede una nuova assegnazione del punteggio per ogni criterio sopra descritto a tutte le domande presenti in lista d'attesa ed ha una validità di sei mesi.

Ogni nuova domanda viene inserita nella lista d'attesa senza l'attribuzione di un punteggio fino al primo aggiornamento della graduatoria.

Allegato 3

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

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

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

Presentazione delle istanze

1. I soggetti individuati al comma 5 del precedente articolo esercitano il proprio diritto entro 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, alternativamente:
 - mediante lettera inviata alla Cooperativa - anche tramite fax o posta elettronica - oppure consegnata direttamente all'U.R.P.;

- mediante segnalazione telefonica o nel corso di colloquio con il personale addetto all'U.R.P.
- 2. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta apposita scheda-segnalazione; in ogni caso devono risultare espressamente i dati identificativi della persona che effettua la segnalazione.

Istruttoria ed evasione delle istanze

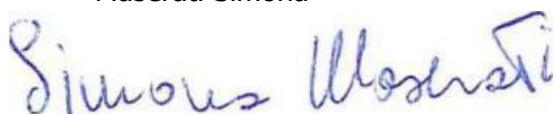
1. Le istanze presentate devono essere protocollate e contestualmente trasmesse all'U.R.P. per necessaria immediata conoscenza, tramite apposito modulo allegato alla presente.
2. Ai fini istruttori, nei cinque giorni successivi il responsabile dell'U.R.P. si attiva nei confronti dei responsabili dei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

Coordinamento e sovrintendenza dell'U.R.P

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

Codogno, gennaio 2022

Il Responsabile URP
Maserati Simona



II Presidente
Marco Landi



MODULO DI RILEVAZIONE APPRAZZAMENTI/RECLAMI

Data: _____

Servizio di riferimento: _____

Contenuto della segnalazione:

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

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE
DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI
CSE AMICIZIA - ANNO 2024**

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

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

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

- Adeguato Sufficiente Insufficiente

3. Valuta il livello qualitativo delle attività proposte:

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

4. Valuta il livello dei servizi alberghieri e accessori:

• Mensa

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

• Pulizia ambienti

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

• Uffici amministrativi

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

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

- Molto Buono Buono Sufficiente Insufficiente

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

- Completo Adeguato Sufficiente Insufficiente

Suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi:

Data di compilazione _____

Grazie per la collaborazione

QUESTIONARIO RIVOLTO AI LAVORATORI REMUNERATI CSE AMICIZIA - ANNO 2024

Sezione 1: Informazioni generali

1.1 Lei è socio dell'Organizzazione?

- SI NO

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 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 i suoi responsabili siano attenti alle idee e ai suggerimenti degli operatori?*

SI NO A volte

Sezione 5: Valutazioni Generali

5.1 *Quanto è soddisfatto del suo lavoro nel complesso?*

Molto soddisfatto Mediamente soddisfatto Insoddisfatto

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

SI NO A Volte

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

SI NO Non sempre

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

Molto soddisfatto Mediamente soddisfatto Insoddisfatto

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

SI NO parzialmente

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

Data di compilazione _____

Grazie per la collaborazione!

**CALENDARIO DELLE CHIUSURE / APERTURE
INFRASETTIMANALI PER L'ANNO 2024
CENTRO SOCIO EDUCATIVO
"AMICIZIA"**

Il centro socio educativo sarà aperto dal 2 gennaio al 9 agosto e dal 26 agosto al 31 dicembre 2024. Il centro sarà chiuso nei giorni festivi e nei giorni previsti per la programmazione.

Chiusura per programmazione:

Mercoledì 28 FEBBRAIO 2024

Mercoledì 02 OTTOBRE 2024

Mercoledì 16 OTTOBRE 2024

Mercoledì 06 NOVEMBRE 2024

È prevista la possibilità per le famiglie di far partecipare i propri cari al progetto ludico-ricreativo nella settimana dal 19 al 23 Agosto 2024 (il progetto verrà attivato solo al raggiungimento di un numero di adesioni adeguato)

Oltre alle chiusure sopra riportate, il servizio rimane chiuso di sabato e domenica e durante tutte le festività.