

# Cooperativa Amicizia



## *Carta dei Servizi Centro Diurno per Disabili "Volo Libero"*



## Sommario

1. Il Centro Diurno per Disabili .....	2
1.1 Normativa di riferimento, destinatari e finalità .....	2
2. Il Centro Diurno per Disabili Volo Libero di Casalpusterlengo .....	2
2.1 L'ente gestore .....	2
2.2 Come raggiungere la struttura .....	3
2.3 Modalità di ammissione e dimissione .....	3
2.4 Valutazione e approccio metodologico .....	4
2.5 Progetto educativo individualizzato e Piano Individualizzato .....	4
3. Organizzazione interna .....	5
3.1 Le figure professionali .....	5
3.2 Formazione e supervisione .....	5
3.3 Rapporto con le famiglie .....	5
4. Attività .....	6
4.1 Servizi e prestazioni offerti .....	6
4.2 Stages, moduli, laboratori ed uscite sul territorio .....	6
4.3 Giornata tipo .....	13
5. Retta(3) .....	13
6. Informazioni utili .....	14
7. Allegati .....	17

## **1. Il Centro Diurno per Disabili**

### *1.1 Normativa di riferimento, destinatari e finalità*

Il Centro Diurno Disabili (CDD) è una struttura semiresidenziale socio-sanitaria destinata all'accoglienza di persone con disabilità grave (*rif. normativo* Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. VII/1833 del 23 luglio 2004).

Il CDD accoglie persone maggiorenni e di norma fino ai 65 anni. Salvo casi eccezionali, il CDD potrà accogliere un minore solo in presenza contestuale delle seguenti tre condizioni:

- una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- una valutazione della necessità di interventi di lunga assistenza da parte dell'ASST territorialmente competente e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato;
- disponibilità da parte dell'ente gestore della struttura a adeguare i propri interventi al minore.

Gli interventi realizzati nel CDD sono prioritariamente finalizzati a:

- far emergere ed esercitare capacità di funzionamento adattivo;
- sostenere l'integrazione delle competenze;
- promuovere l'inclusione sociale e territoriale;
- supportare la famiglia;
- fornire una rete di sostegni adeguata e personalizzata attraverso la soddisfazione di bisogni espliciti ed impliciti di tipo sociale, educativo, riabilitativo, sanitario e assistenziale;
- favorire la realizzazione di sé, l'autodeterminazione e lo sviluppo di un'identità adulta.

## **2. Il Centro Diurno per Disabili Volo Libero di Casalpusterlengo**

Il CDD Volo Libero di Casalpusterlengo ha una capacità ricettiva di 30 posti ed è accreditato e a contratto al sistema socio-sanitario regionale con Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. 247 del 14/07/2010.

Il CDD Volo Libero si trova a Casalpusterlengo in via A. De Gasperi n. 8/10.

### *2.1 L'ente gestore*

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

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

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

## 2.2 Come raggiungere la struttura

### In auto

- da **Piacenza** percorrere la Via Emilia (direzione Milano). Lasciare la Via Emilia seguendo le indicazioni per Casalpusterlengo;
- da **Lodi** percorrere la Via Emilia seguendo le indicazioni per Piacenza, si arriva a Casalpusterlengo;
- da **Milano** immettersi sull'autostrada A1 dir. Piacenza-Bologna ed uscire a Casalpusterlengo;
- da **Pavia** seguire le indicazioni per Belgioioso, si arriva a Casalpusterlengo;
- da **Cremona** seguire le indicazioni per Cavatigozzi, Acquanegra, Pizzighettone, Maleo e proseguire per Casalpusterlengo.

### In treno

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

## 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 ex ASL di Lodi, dall'Ufficio di Piano e dall'Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla Persona, dall'Azienda Speciale di Servizi di Casalpusterlengo, dall'ASP Basso Lodigiano di Codogno e da alcuni Comuni della provincia di Lodi che non sono associati nell'ambito consortile. La fase propedeutica all'inserimento è a cura del

*Amicizia Società Cooperativa Sociale  
Libero*

*Carta dei Servizi CDD Volo*

Servizio Sociale del Comune di residenza al quale l'utente, la sua famiglia o chi esercita la protezione giuridica deve rivolgersi.

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

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

Le procedure per la gestione delle liste d'attesa (all. 2) sono definite dal protocollo interistituzionale che stabilisce le regole per la composizione della graduatoria in base a dei criteri: età del soggetto, condizioni sociali, Comune di residenza.

## *2.4 Valutazione e approccio metodologico*

L'approccio metodologico praticato presso il CDD Volo Libero prevede interventi di carattere psicoeducativo.

La valutazione rappresenta un momento fondamentale nell'ambito del CDD, pertanto in funzione al profilo funzionale osservato in ingresso, verrà utilizzato lo strumento ritenuto maggiormente rispondente a far emergere lo stato di bisogno, utilizzando un ventaglio articolato di strumenti formali ed informali.

- valutazione funzionale informale e criteriale attraverso la somministrazione di test EFI;
- valutazione delle abilità padroneggiate con il test SVAP-R
- valutazione della qualità della vita con la compilazione della POS (personal outcome scale) etero valutativa attraverso un'intervista semi-strutturata ad un caregiver e della POS auto valutativa con un'intervista semi-strutturata all'individuo con Disabilità Intellettiva; utilizzo di nuove scale recentemente standardizzate su campione italiano per la misura della qualità della vita, nello specifico la S.MARTIN.
- Valutazione delle autonomie personali e delle responsabilità sociali con la somministrazione della VINELAND che permette la rilevazione delle quattro dimensioni o delle aree funzionali del comportamento adattivo: Comunicazione, Abilità quotidiane, Socializzazione e Abilità motorie.
- Valutazione dei bisogni e del profilo dei sostegni mediante la S.I.S (scala dell'intensità dei sostegni).
- Valutazione del grado di soddisfazione mediante gli Indicatori di Felicità utilizzando l'assessment delle preferenze.
- Scala BARTHEL (o Indice di BARTHEL A.D.L.) per misurare le prestazioni di un soggetto nelle attività della vita quotidiana (ADL, activities daily Living).
- Scala BRADEN per misurare e indicare il rischio di sviluppo di lesioni da decubito ed in generale qualsiasi rischio di compromissione dell'integrità cutanea nei pazienti allettati o con poca mobilità.

## *2.5 Progetto educativo individualizzato e Piano Individualizzato*

I destinatari del servizio offerto dal C.D.D. 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 sia le capacità di ciascuno nel pieno rispetto di potenzialità e limiti individuali, ma specialmente a far evidenziare il grado di soddisfazione nei confronti degli interventi/attività proposte.

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. Le fasi delle progettazioni relative alla stesura di un Piano Individualizzato riguardano ideazione, attivazione, realizzazione e monitoraggio di azioni educative finalizzate al raggiungimento di obiettivi personalizzati.

### **3. Organizzazione interna**

#### *3.1 Le figure professionali*

All'interno del CDD Volo Libero sono presenti diverse figure professionali, quali: Educatori, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio-Assistenziali, Psicomotricista e Fisioterapista.

Il CDD Volo Libero garantisce inoltre prestazioni di tipo infermieristico, riabilitativo e psicologico.

Completano l'offerta le prestazioni specialistiche a cura del fisiatra, dello psichiatra e della dietista della Cooperativa.

Per le attività di tipo espressivo il CDD Volo Libero si avvale di un arte-terapista.

Il personale del CDD è coordinato da un Responsabile di Servizio.

Collaborano con gli operatori del CDD numerosi volontari dell'"Associazione Disabili Insieme" di Casalpusterlengo e del "Gruppo Volontari Amicizia" di Codogno.

#### *3.2 Formazione e supervisione*

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

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

#### *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 CDD Volo Libero 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 CDD è aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.15, fatta eccezione della settimana di ferragosto.

I giorni di chiusura del CDD coincidono con le principali festività civili e religiose. A questi si aggiungono altri quattro giorni all'anno (indicati nel calendario consegnato all'utente, vedi allegato 5) per attività di verifica e programmazione.

Le attività realizzate nel CDD hanno come scopo il mantenimento e la promozione delle competenze e abilità della persona con disabilità, a garanzia del massimo livello possibile di autonomia e autodeterminazione. Ciò avviene considerando la complessità biologica, psicologica e sociale del singolo utente, prestando particolare attenzione alle sue attitudini, capacità ed interessi (si veda nello specifico in seguito su questo documento).

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

##### *4.1 Servizi e prestazioni offerti*

Il CDD Volo Libero garantisce i seguenti servizi e prestazioni:

- prestazioni sanitarie/infermieristiche di base;
- prestazioni mediche a cura dei medici di struttura in accordo con il MMG;
- prestazioni specialistiche a cura dello psichiatra e del fisiatra;
- prestazioni riabilitative;
- prestazioni socio – educative;
- consumazione del pasto;
- materiale per attività interne;
- trasporto per attività esterne giornaliere;
- pulizia ed igiene degli ambienti.
- prestazioni assistenziali di base (alimentazione, idratazione, igiene personale, ecc)

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

##### *4.2 Stages, moduli, laboratori ed uscite sul territorio*

Le attività realizzate presso i laboratori interni o esterni (stages socio occupazionali) hanno l'obiettivo di:

- Favorire l'inclusione sociale della persona sul territorio e nella società

- Favorire il mantenimento e l'acquisizione di nuove competenze e autonomie
- Implementare le competenze sociali acquisite
- Rafforzare rapporti e legami significativi, ampliare le relazioni sociali.

I laboratori esterni (stages socio occupazionali) comprendono:

- Collaborazione con il negozio Equo-solidale;
- Consegna a domicilio della spesa ed accompagnamento degli anziani presso supermercati, attività improntata sulla solidarietà e sulla cooperazione.
- Collaborazione con il Comune di Casalpusterlengo per progetti specifici;

I Moduli e le Competenze attivate al CDD comprendono:

#### Modulo competenze individuali

- Obiettivo generale: mantenere ed implementare le competenze necessarie alla cura di se stessi.

#### Modulo competenze sociali

- Obiettivo generale: mantenere e implementare abilità quotidiane al fine di ottenere un miglioramento della qualità della vita.

#### Modulo competenze motorie

- Obiettivo generale: favorire il benessere psico-fisico attraverso la proposta di un rapporto il più possibile positivo con la propria corporeità-soggettività.

#### Modulo competenze quotidiane

- Obiettivo generale: mantenere e implementare le abilità funzionali necessarie alla gestione di alcuni spazi di vita quotidiana.

#### Modulo competenze cognitive e sociali:

- Obiettivo generale: mantenere e implementare strategie funzionali idonee ad affrontare situazioni ricorrenti.

#### Modulo competenze relazionali, emotive, espressive e culturali:

##### Competenze relazionali

- Obiettivo generale: apprendere strategie per affrontare e risolvere le difficoltà emergenti nella dimensione relazionale.

##### Competenze emotivo-espressive

- Obiettivo generale: gestire in modo sufficientemente funzionale l'espressione della propria identità, dei propri bisogni, dei propri interessi e dell'affettività.

##### Competenze culturali

- Obiettivo generale: promuovere attraverso l'inclusione sociale il benessere psicofisico, favorendo un utilizzo delle risorse ricreative che vada il più possibile verso situazioni d'autonomia.

### **Finalità dei moduli ed attività del Servizio:**

Attività volte al potenziamento e al mantenimento delle autonomie personali



L'intervento in quest'area mira a promuovere le abilità di "autosufficienza", competenze essenziali per riuscire a fronteggiare le diverse richieste poste dagli ecosistemi di vita dell'ospite. Nello specifico, la finalità è promuovere non solo gli aspetti interni alla prestazione (essere capaci di...) ma più in generale l'autodeterminazione del soggetto con l'obiettivo di giungere a ridurre, il più possibile, l'intervento vicariante della figura adulta.

È importante sottolineare come anche quest'aspetto favorisca una rielaborazione dell'immagine dell'ospite, sia in CDD che in famiglia, o sul territorio, riducendone concretamente lo stress derivante dalla gestione e dall'accudimento.

Il CDD articola al proprio interno momenti specifici deputati all'apprendimento, mantenimento e generalizzazione dei seguenti repertori:

- Igiene personale
- Alimentazione
- Controllo sfinterico ed uso del servizio igienico
- Abbigliamento
- Cura della persona

L'attività educativa sarà contraddistinta da un'attenzione particolare a:

- Rispetto e valorizzazione dei livelli di competenza acquisiti (da intendersi come attenzione da parte del personale educativo a "non sovrapporsi" alle capacità, anche se minime, espresse dall'utente).
- Alla promozione del mantenimento di tutti i livelli di competenze già acquisiti mediante un costante esercizio funzionale;
- Alla promozione, compatibilmente con le diverse potenzialità dell'ospite, di capacità di autodeterminazione e di esercizio autonomo del complesso delle funzioni di auto-accudimento.

### **Attività occupazionali**

L'area si definisce come l'insieme delle attività che, attraverso l'esecuzione di compiti manuali ed espressivi, porta al raggiungimento di risultati visibili e concreti. Le proposte occupazionali si caratterizzano tutte per il connotato di semplicità e sono articolate a partire da uno spettro di proposte al fine di consentire alle persone di confrontarsi con compiti alla loro portata. In questo modo ogni persona può assumere un proprio ruolo sentendosi realmente inserito ed impegnato nella vita del CDD.

Appare quindi evidente che le diverse attività proposte debbano avere precisi caratteri distintivi che favoriscano l'assunzione di responsabilità ed impegno. Possiamo così sintetizzarli:

- tipo di attività proposta
- aspetti motivazionali e rinforzanti: utilizzo della token e di altre modalità di rinforzamento
- partecipazione alle diverse fasi delle attività che vanno dalla preparazione del materiale alla realizzazione dell'oggetto finito
- presenza degli orari e rispetto degli stessi attraverso il feedback fornito dalle figure educative oppure attraverso sistemi iconografici che facilitino la visualizzazione dei tempi e dei compiti da svolgere
- promuovere il maggior grado di autonomia possibile
- promuovere condotte interpersonali assertive e collaboranti

### **Attività socio-relazionali**

Il lavoro condotto in quest'area si pone l'obiettivo di promuovere prioritariamente il maggior grado possibile di benessere (sociale, psichico ed emozionale), attraverso la proposta di situazioni di vita quotidiana in cui sono enfatizzati gli atteggiamenti collaborativi e cooperativi nei confronti sia del personale educativo che degli ospiti presenti nel servizio e la capacità di tolleranza agli stress ambientali (alcuni esempi: rumore, compresenza di più persone in una stessa stanza, contatto fisico prolungato). L'assetto del CDD nel suo complesso è teso a favorire la crescita affettiva e l'acquisizione del "più alto livello possibile di equilibrio personale" capace di tradursi in comportamenti assertivi e collaborativi.

Grande attenzione viene pertanto posta al comportamento espresso dal soggetto nel gruppo-laboratorio: la sua capacità di comunicare, la comprensione ed il rispetto delle regole elementari di vita comunitaria, la comprensione e l'attuazione di condotte relazionali improntate a ridurre lo stigma sociale (salutare, fare ed accettare critiche, partecipare a momenti collettivi), la capacità di fronteggiare, pur in ambiente protetto, situazioni di contenuto stressante...

Il CDD ritiene inoltre di offrire uno specifico contributo nell'ambito socio-relazionale, anche grazie alla proposta di attività che promuovono un maggior grado di consapevolezza circa le proprie capacità e possibilità (autoefficacia) attraverso l'esperienza diretta.

### **Attività di mantenimento e costruzione di abilità cognitive funzionali**

Sotto questa voce vanno intesi tutti gli apprendimenti relativi alle funzioni cognitive di "base" (percezione, attenzione, memoria funzionale) e di livello più avanzato (lettura e scrittura funzionale ...) che facilitino l'adattamento ai diversi ecosistemi dell'ospite. Per tale ragione il complesso degli obiettivi in quest'area, di mantenimento o costruttivi, si caratterizzano per essere *esclusivamente funzionali* e con un perimetro temporale circoscritto e definito.

### **Attività motoria**

Il significato ultimo dell'attività motoria è prevalentemente circoscritto al mantenimento di un buon trofismo muscolare e scheletrico.

Unitamente a questo, la dimensione ludica attraverso cui è condotta l'attività motoria favorisce un migliore contatto e percezione del proprio corpo, una maggiore tolleranza al contatto fisico e di conseguenza un maggior grado di benessere generale.

### **Attività di gestione dei luoghi di vita**

Il CDD si propone di far acquisire abilità che consentano una maggiore autonomia della persona nell'ambito della gestione degli effetti personali e delle stanze di vita. Anche in questo caso come per le autonomie personali, una maggiore competenza dell'utente può rappresentare un importante e concreto modo per ridurre il carico assistenziale. Tale azione non è quindi influente ai fini di una più positiva elaborazione dell'immagine di sé, sia all'interno della rete dei rapporti familiari ed all'interno delle dinamiche relazionali nel reparto. Va inoltre segnalato che tale attività tende ad aumentare i margini di adattamento e quindi di qualità dell'esistere in relazione alle future collocazioni residenziali dell'ospite.

### **Attività integranti sul territorio**

Il CDD promuove per tutte le situazioni che lo permettono, l'integrazione possibile all'interno della comunità di appartenenza, anche se prioritariamente l'obiettivo

rimane quello del maggior grado di adattamento possibile all'interno dell'ecosistema familiare (nei limiti del possibile); le attività integranti sono inoltre strettamente connesse alle attività di tempo libero.

Lo scopo è quello da un lato di consentire all'utente esperienze di crescita e svago in una cornice "normalizzante", dall'altro di contribuire a modificare i paradigmi culturali del territorio stesso nei confronti della "diversità" rappresentata dalla disabilità. In questa precisa direzione vanno una serie di proposte culturali condotte all'interno del tessuto cittadino (dibattiti, convegni, cineforum, feste.....e con genere).

### **Attività di tempo libero**

Il CDD vuole promuovere iniziative volte al tempo libero. Tali attività sono finalizzate sia alla costruzione e al rafforzamento delle competenze di gestione del tempo non strutturato sia al fornire occasioni piacevoli di integrazione con ambiti formali e informali del territorio.

### **Attività del Servizio e Progetti:**

- **Lavoro Indipendente:** scopo principale è di aiutare e preparare le persone, con problemi legati allo spettro autistico, disturbi generalizzati dello sviluppo e disabilità intellettiva, a vivere in un contesto comunitario. Il fine è di creare una condizione di benessere per la persona disabile intervenendo sulla riduzione dei comportamenti problema, ed accettazione delle regole, ponendo particolare attenzione alla strutturazione degli ambienti;
- **Animazione:** è un momento di socializzazione attraverso l'attività ludica in grande e piccolo gruppo (tombola, percorsi in palestra o in giardino...);
- **Animazione Musicale:** l'attività si svolge all'interno del centro; gli utenti a turno sceglieranno alcune canzoni attraverso supporti fotografici.
- **Musicoterapia:** musicoterapia svolte con il supporto di un maestro specialistico, in diversi momenti della settimana strutturato in un planning
- **Laboratori Trasversali:** abilità di base, domestiche, di tempo libero, sociali e preprofessionali, comunicazione aumentativa alternativa (CAA) trasversale a tutti i laboratori. Tali laboratori si prefiggono il mantenimento e lo sviluppo di alcune abilità funzionali e specifiche. La metodologia utilizzata prevede e segue l'approccio psicoeducativo di derivazione cognitivo – comportamentale;
- **"Voi con Noi"** svolgimento di attività condivise con operatori di altri servizi della Cooperativa (CSE), ad esempio: attività espressive;
- **Laboratorio di Cucina:** lo scopo di tale attività comprende la conoscenza e il riconoscimento degli alimenti usati; la manipolazione, la conoscenza e l'uso appropriato degli strumenti di cucina; la memorizzazione delle sequenze necessarie per la realizzazione di un determinato piatto, l'abitudine all'organizzazione; si lavora con il supporto di strumenti CAA .
- **Preparazione Tavoli e Riordino di alcuni Spazi Comuni:** l'attività si svolge presso il locale mensa all'interno del centro. Consiste nella preparazione dei tavoli per il pranzo e nel riordino di alcuni spazi comuni, con il supporto, dove è previsto, di alcuni strumenti della Comunicazione Aumentativa Alternativa;
- **Spesa per L'attività di Cucina:** con un piccolo gruppo ci si reca, in pulmino o a piedi, presso il supermercato ad acquistare i prodotti che occorrono per l'esecuzione della ricetta pensata per l'attività di cucina; ogni utente svolge l'attività con il supporto di strumenti CAA;

- **Manutenzione del CDD:** l'utente accompagnato e supervisionato dall'operatore, recupererà il materiale necessario all'attività specifica prescelta, insieme organizzeranno la sequenza di lavoro e la suddivisione dei compiti per le piccole riparazioni;

- **Stira ed Ammira:** l'attività si svolge in una stanza all'interno del CDD nella quale due utenti si occupano di stirare e piegare indumenti e panni precedentemente lavati in lavatrice, stesi ad asciugare; l'attività mira all'acquisizione di sequenze ordinate di lavori domestici;

- **Laboratorio del Verde:** piantumazione di fiori e cura del verde del CDD o del verde pubblico della cittadina di Casalpusterlengo;

- **Attività Espressive:** 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 poveri come la creta e il fimo. 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 alla comunità del CDD come preparazione carrello mensa, della frutta, preparazione dei tavoli, ritiro del "Cittadino", pulizia mezzo di trasporto, ecc;

- **Ginnastica Dolce:** l'attività si svolge in un ambiente esterno al Centro. Vengono proposti esercizi di riscaldamento muscolare e rilassamento corporeo attraverso l'esecuzione di semplici movimenti corporei;

- **Psicomotricità:** l'attività si svolge all'interno del Centro. Si utilizza il materiale psicomotorio per la realizzazione di percorsi/compiti finalizzati al raggiungimento di vari obiettivi psicomotori che interessano le tre aree: simbolico, senso-motorio e cognitivo;

- **Relax–Mobilizzazione:** ha lo scopo di favorire momenti di relax strutturato tramite l'ascolto di musiche selezionate, anche musica classica suonata con la tastiera, in un *setting* di particolare tranquillità. I gruppi vengono formati in modo da permettere una serena condivisione del momento dell'attività. Viene garantito, per alcuni utenti, il cambio posturale come da indicazioni della consulente Fisiatra;

- **Attività di Stimolazione Sensoriale:** L'attività di stimolazione sensoriale può avvenire in uno spazio predefinito "stanza Snoezelen", all'interno del CDD, organizzata con materiale specifico. La stimolazione sarà sia attiva che passiva a seconda delle possibilità dell'utente. Stimolazione passiva: l'operatore si sostituirà completamente nella stimolazione senso-percettiva degli arti superiori e inferiori. Stimolazione attiva: l'operatore proporrà gli strumenti all'utente che in autonomia o con aiuto li utilizzerà.

- **Tempo Libero:** vengono proposti giochi in base agli interessi e alle abilità del singolo, che possono essere svolti in gruppo o individualmente.

- **Giochi di Gruppo:** l'attività viene svolta in uno spazio all'interno del centro o in giardino e prevede lo svolgimento di alcune serie di esercizi finalizzati alla pratica di giochi di squadra che solitamente interessano il calcio, il bowling, il basket, staffetta ed altri;

- **Arteterapia:** il percorso si svolge in piccolo gruppo; l'obiettivo prioritario è mettersi in contatto con il proprio mondo interiore per favorire il benessere della persona. L'offerta è di uno "spazio" e di un'occasione in cui le immagini possano "fluire", possano essere messe in circolo ed attivare processi di rappresentazione e consapevolezza del sé. La finalità è l'armonizzazione ed integrazione della propria dimensione emotivo- affettiva;

- **Laboratorio delle Idee:** accoglie e propone iniziative di vario tipo che coinvolgono gli utenti nella quotidianità del centro, con l'obiettivo di renderli attivi

nell'organizzazione di eventi (feste, compleanni ....) realizzazione di idee (abbellire pareti e vetrate) ed espressione di desideri (gite, uscite).

- **Letture:** L'attività, svolta individualmente o in piccolo gruppo, prevede la lettura di libri, riviste, quotidiani, storie tradizionali modificate con simboli pcs, strumenti di CAA;

- **Biblioteca:** presso la biblioteca di Casalpusterlengo, lettura di libri e/o modificati tramite simboli pcs (biblioteca interna): l'attività è condotta da uno o più operatori che individualmente o con un piccolo gruppo di utenti promuove la lettura/comprendimento di storie tradizionali modificate con simboli pcs.

- **Comunicazione:** l'operatore propone l'utilizzo di strumenti multimediali e gli oggetti graditi agli utenti per favorire la comunicazione sia verbale che attraverso strumenti della CAA per chi li utilizza.

- **Laboratorio Abilità Sociali:** La gestione, non sempre agevole, delle informazioni emotive e sociali porta, abbastanza linearmente, alla difficoltà di condividere il significato dell'intento comunicativo e delle interazioni reciproche fra le persone. I deficit sociali che emergono da questa dinamica possono favorire disturbi comportamentali con problemi di comprensione, difficoltà di lettura dell'espressione verbale, deficit di attenzione, difficoltà di astrazione, disorganizzazione, problemi di generalizzazione delle informazioni e resistenza al cambiamento. Tale laboratorio di Abilità viene inteso come "spazio relazionale protetto" in grado di aiutare ad instaurare relazioni in cui i soggetti si sentano 'ri-conosciuti' (ovvero in grado di fare "cose" che si capiscono) e competenti.

- **Passeggiate con gli Amici:** l'idea di proporre il progetto "Passeggiando con gli Amici", da svolgersi durante il periodo primaverile-estivo, nasce dall'esigenza di dare, ai ragazzi del CDD, la possibilità di fare un'attività motoria 'dolce' a contatto con la natura e con l'ambiente esterno. Per partecipare all'attività non sono richieste specifiche abilità.

- **Cammino in Sicurezza:** Il progetto "lo cammino in sicurezza" è stato pensato come premessa alle uscite sul territorio, e si pone l'obiettivo di far acquisire e consolidare le conoscenze di base per poter uscire con capacità in paese o nei centri abitati.

- **Accoglienza e Congedo:** vengono strutturati ogni giorno due momenti. All'interno di un ambiente appositamente strutturato ed accogliente, l'utenza viene accolta per iniziare la giornata in modo da ricevere le informazioni relative alla giornata (giorno, mese, anno, tempo, menu.....ecc), e reso evidente le varie attività della giornata ed i planning individualizzati del giorno. In base ai livelli di sviluppo individuali verrà utilizzata la comunicazione appropriata (verbale, CAA, gestuale.....)

In modo specifico, le attività sul territorio sono finalizzate a:

-mantenere ed consolidare le relazioni con l'ambiente sociale e territoriale

-fornire elementi per l'acquisizione di una maggiore autonomia

-acquisire capacità di orientamento

-messa in pratica delle regole principali delle abilità sociali

Le uscite si svolgono per acquisti nei negozi del centro e non, durante il periodo estivo vengono organizzate gite culturali, pic-nic.

Durante il corso dell'anno viene organizzata un'esperienza residenziale (una settimana nel periodo estivo). Le finalità educative sono rivolte al miglioramento delle autonomie personali e delle capacità adattive in contesti non famigliari.

La partecipazione può avvenire a condizione sia trascorso un anno dalla data dell'inserimento dell'utente ed acquisito il parere favorevole dell'equipe educativa del CDD.

### 4.3 Giornata tipo

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

8.30 - 9.00 – Arrivo (1)\* e accoglienza

9.15 - 10.30 - Inizio attività in base al programma personalizzato

10.30 - 11.00 – pausa merenda

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.

### 5. Retta(3)\*

La retta giornaliera in vigore nell'anno corrente per il tempo pieno è di €61,47 (inclusa IVA); la retta giornaliera per il tempo parziale è di € 30,73 (inclusa IVA), come da convenzione per la definizione dei rapporti giuridici ed economici relativi ai servizi stipulati con le Aziende Speciali e con i Comuni del territorio.

I pagamenti delle rette per le prestazioni erogate dal CDD Volo Libero di Casalpusterlengo, sono effettuati dall'Azienda Speciale Consortile Servizi Intercomunali di Lodi, dall'Azienda Speciale di Servizi di Casalpusterlengo, dall'ASP Basso Lodigiano di Codogno e da alcuni Comuni della provincia di Lodi che non sono associati nell'ambito consortile, a seconda del comune di residenza dell'utente, sulla base di appositi accordi in essere con la Cooperativa.

Tutto quanto attiene all'eventuale contribuzione a carico dell'utente a titolo di compartecipazione ai costi per le prestazioni e il servizio fruiti all'interno del CDD 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.

---

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

(2)\* La preparazione dei pasti viene effettuata presso la cucina interna di Codogno dalla stessa Cooperativa attraverso il proprio personale di cucina. I pasti confezionati sono trasportati in appositi contenitori termici presso il CDD seguendo le indicazioni dell'Hacpp.

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

Per gli utenti non residenti nei Comuni afferenti alla Provincia di Lodi 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.

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

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

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

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

La retta **non** comprende le spese;

- per la frequentazione della piscina;
- 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 durante le uscite/ gite;
- per iniziative particolari (mostre, spettacoli, gite 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.

### Vestiario e oggetti personali

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

E' possibile portare oggetti personali all'interno del CDD 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 CDD, 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 CDD, 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 CDD 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)

È facoltà dell'utente e dei famigliari formulare reclami rispetto al servizio erogato dal CDD; 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). L'URP provvederà ad esprimersi formalmente in ordine al reclamo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso.

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

### Questionario di gradimento

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

### Continuità assistenziale

La Cooperativa Amicizia adotta un sistema di continuità assistenziale per tutte le sue unità d'offerta, nel caso di trasferimento tra i servizi, coinvolgendo: la famiglia "



tutore/ curatore / amministratore di sostegno", la nuova unità d'offerta e il servizio inviante.

L'utente sarà avvicinato alla nuova struttura con gradualità, verranno effettuati incontri tra le varie equipe per discutere e valutare la situazione attuale dell'ospite, tenendo sempre presente la continuità assistenziale e la qualità di vita della persona.

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

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

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

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

**Aggiornata Gennaio 2025**

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

**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
- Residenza Sanitaria Disabili 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**
- Casa delle Abilità**  a tempo indeterminato  in sollievo  per avvicinamento alla residenzialità
- Progetto Appartamenti in centro**
- Progetto "Dopo di noi" Fiordaliso**

Data

Il richiedente

*Amicizia Società Cooperativa Sociale  
Libero*

*Carta dei Servizi CDD Volo*

## Allegato 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  
esercitante la potestà parentale/tutela/curatela, Sig. \_\_\_\_\_, nato a  
\_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_  
in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

### ATTESTA

che gli sono state rese per iscritto le informazioni dovute ai sensi e per gli effetti del Dlgs 196/2003 e del Reg. UE 679/2016

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

firma .....

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

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

La informiamo che:

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

### **DATI DI CONTATTO:**

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

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

## ALL. D - Autorizzazioni

Spett.le

**Amicizia società cooperativa Sociale**

Via Cavallotti n. 6

26845 CODOGNO (LO)

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ in (Via, Piazza, ecc.)  
\_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Telefono n. \_\_\_\_\_ e.mail  
\_\_\_\_\_

in qualità di  interessato  esercente la potestà parentale/tutela/curatela/ Amministratore di sostegno  
per il soggetto disabile Sig. \_\_\_\_\_, nato \_\_\_\_\_  
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 televisive 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 \_\_\_\_\_

**Amicizia Società Cooperativa Sociale  
Libero**

**Carta dei Servizi CDD Volo**

**ALLEGATO "C"**  
**Scheda sociale**

Data: \_\_\_\_\_

composizione dell'attuale nucleo familiare:

<b>Cognome e Nome</b>	<b>Data di nascita</b>	<b>Grado di parentela</b>	<b>Professione</b>	<b>Note da segnalare</b>

NOTE:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Specificare dove vive il soggetto, se non vive in famiglia:

- comunità \_\_\_\_\_ dal \_\_\_\_\_
- istituto \_\_\_\_\_ dal \_\_\_\_\_
- altro \_\_\_\_\_ dal \_\_\_\_\_

Se non vive in famiglia, chi sono le figure di riferimento (nome e cognome)?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Medico di medicina generale (nome e cognome)

\_\_\_\_\_

Neuropsichiatra / Psichiatra (nome e cognome) \_\_\_\_\_ sede

\_\_\_\_\_

Assistente sociale (nome e cognome) \_\_\_\_\_

## **DESCRIZIONE DEL SOGGETTO**

**Nome e Cognome:** \_\_\_\_\_

**Sesso:**  Maschio  Femmina

**Data di nascita:** \_\_\_\_\_

### **Diagnosi**

\_\_\_\_\_

**Grado di invalidità riconosciuto:** \_\_\_\_\_

### **Eventuali provvidenze economiche:**

Assegno mensile di assistenza (dal 74% al 100%)

Pensione di invalidità (100%)

Indennità di accompagnamento

Legge 104

### **Se minore di età:**

indennità di frequenza  indennità di accompagnamento

### **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

**Particolari esigenze alimentari (allergie, intolleranze, consistenza del cibo, selettività alimentare...)**

\_\_\_\_\_

### **Igiene personale**

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

### **Presenta problemi di incontinenza urinaria**

No  A volte  Sempre

### **Presenta problemi di controllo degli sfinteri**

No  A volte  Sempre

### **Comunicazione**

Utilizza il linguaggio verbale in modo comprensibile  Utilizza alcune parole del linguaggio verbale

Non utilizza il linguaggio verbale  Comprende ordini verbali semplici

Comprende discorsi/conversazioni verbali  Non comprende ordini verbali semplici

Utilizza supporti per la comunicazione (es. immagini)  Legge  Scrive

*Amicizia Società Cooperativa Sociale  
Libero*

*Carta dei Servizi CDD Volo*

Note:

---

---

**Servizi Socio Sanitari:**

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

Se sì, quale: \_\_\_\_\_

Da quali figure professionali è seguito? \_\_\_\_\_

Frequenta luoghi di ritrovo - strutture socio educative o ricreative?  Sì  No  
Se \_\_\_\_\_ si, \_\_\_\_\_ indicare \_\_\_\_\_ quali:

---

**Il soggetto manifesta episodi di aggressività nei confronti di:**

Oggetti/ambiente  Spesso  A volte  Raramente  Mai

Persone  Spesso  A volte  Raramente  Mai

NOTE:

---

---

---

---

---

## Criteria per la Composizione della Graduatoria e 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 “Protocollo 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	
<b>ETA'</b>	
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
<b>CONDIZIONI SOCIALI</b>	
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
<b>COMUNE DI RESIDENZIALITA'</b>		
Nel territorio dell'ATS Territoriale distretto di appartenenza		3
Nel territorio dell'ATS di altri distretti		1
<b>Totale</b>		

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 quant'altro necessiti al fine di soddisfare la domanda presentata, anche risolvendo nell'immediato la problematica quando ne ricorrano i presupposti.
6. È fatto salvo il principio generale secondo cui la presentazione delle osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale.

#### **Presentazione delle istanze**

1. I soggetti individuati al comma 5 del precedente articolo esercitano il proprio diritto entro 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o

comportamento lesivo dei propri diritti, alternativamente:

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

### **Istruttoria ed evasione delle istanze**

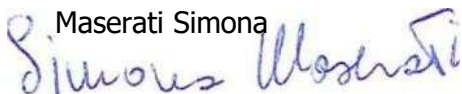
1. Le istanze presentate devono essere protocollate e contestualmente trasmesse all'U.R.P. per necessaria immediata conoscenza, tramite apposito modulo allegato alla presente.
2. Ai fini istruttori, nei cinque giorni successivi il responsabile dell'U.R.P. si attiva nei confronti dei responsabili dei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

## Allegato 4

### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI CDD Volo Libero - 2025

**Compilo 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. Considero il livello di qualità dei servizi offerti dalla Cooperativa nel suo complesso:**

- Molto Buono    Buono    Sufficiente    Insufficiente

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

- Molto Buono    Buono    Sufficiente    Insufficiente

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

- Adeguato    Sufficiente    Insufficiente

**4. Valuto il livello qualitativo dell'attività proposte:**

- Molto Buono    Buono    Sufficiente    Insufficiente

**5. Valuto il livello qualitativo dell'assistenza:**

• Riabilitativa

- Molto Buono    Buono    Sufficiente    Insufficiente    Non prevista

• Consulenza specialistica (fisiatra, psichiatra)

- Molto Buono    Buono    Sufficiente    Insufficiente    Non prevista

• Di base (igiene personale, cura della persona)

- Molto Buono    Buono    Sufficiente    Insufficiente

**6. Valuto 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

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

- Buono       Sufficiente       Parzialmente insufficiente       Insufficiente

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

- Completo       Adeguato       Sufficiente       Insufficiente

Suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi

---

---

---

---

Data di compilazione\_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione

## **Allegato 4**

### **QUESTIONARIO RIVOLTO AI LAVORATORI REMUNERATI CDD Volo Libero - 2025**

#### **SEZIONE 1: INFORMAZIONI GENERALI**

1.1 LEI E' 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 ospiti

- Buona                       Sufficiente                       Scarsa

#### **SEZIONE 3: RELAZIONE CON L' UTENZA**

3.1 RITIENE CHE IL SUO RAPPORTO CON L'UTENZA POSSA DEFINIRSI:

- Buono                       Sufficiente                       Scarso

3.2 LE DIFFICOLTA' IN TALE RELAZIONE, SECONDO LEI, SONO ATTRIBUITI A:

- Aggressività  
 Mancata realizzazione di aspettative professionali

- Eccessivo coinvolgimento emotivo
- Disomogenità della disabilità

3.3 IN MERITO AL PROPRIO RUOLO, RITIENE DI SAPER OSSERVARE E RACCOGLIERE DATI SUGLI UTENTI NELLE LORO CARATTERISTICHE E NEI LORO BISOGNI?

- Sì
- 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
- Scarso

4.4 RITIENE CHE I SUOI RESPONSABILI SIANO ATTENTI ALLE IDEE E AI SUGGERIMENTI DEGLI OPERATORI?

- Sì
- No
- A volte

#### **SEZIONE 5: VALUTAZIONI GENERALI**

5.1 QUANTO E' 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?

- Sì
- A volte
- No

5.3 L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO, A SUO AVVISO, LE PERMETTE DI SVOLGERE AL MEGLIO LE PROPRIE MANSIONI SENZA STRESS ED ECCESSIVA STANCHEZZA?

- Sì
- 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?

- Sì
- No
- Parzialmente

5.6 QUALI CONSIGLI/O CRITICHE VORREBBE DARE PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO? (Esprima la sua opinione in poche righe)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data: \_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione

## ***Allegato 5***

### **CALENDARIO DELLE CHIUSURE / APERTURE INFRASETTIMANALI PER L'ANNO 2025 CDD VOLO LIBERO**

***DAL 11 AGOSTO 2025 AL 15 AGOSTO 2025 CHIUSURA ESTIVA***

*Le attività riprenderanno regolarmente lunedì 18 agosto 2025*

***Chiusura per programmazione:***

*Mercoledì 28 maggio 2025*

*Mercoledì 29 ottobre 2025*

*Mercoledì 12 novembre 2025*

*Mercoledì 26 novembre 2025*

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