

LO SCRICCIOLO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.

Via Matteo Noli, 9 26010 Fiesco (CR)

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Disabili

LO SCRICCIOLO

Aggiornato al 01.02.2024

Approvato dal C.d.A. il ____20/03/2024____

LA PRESIDENTE

Bergami Teresa Angela

Sommario

La carta dei servizi.....	pag. 3
La Cooperativa.....	pag.4
Il Centro Diurno Disabili: descrizione e destinatari.....	pag.5
Finalità.....	pag. 6
Capacità ricettiva.....	pag. 6
Funzionamento e orari di apertura.....	pag. 6
Ubicazione.....	pag. 7
Servizio di trasporto.....	pag. 7
Articolazione degli spazi.....	pag. 8
Organigramma.....	pag.9
La giornata tipo al Centro.....	pag. 10
Area socio-educativa.....	pag. 11
Area assistenziale.....	pag. 12
Area sanitaria.....	pag. 13
Area riabilitativa.....	pag. 13
I servizi interni.....	pag. 13
Partecipazione dei familiari.....	pag.14
Modalità di accesso.....	pag.14
Dimissioni.....	pag. 16
Visite al Centro.....	pag. 16
Costo del servizio.....	pag. 17
Modalità di rilascio di certificazioni ai fini fiscali.....	pag. 17
Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria.....	pag. 18
Assenze.....	pag. 18
Modalità di riconoscimento.....	pag. 18
Vestiario.....	pag. 18
Modalità di verifica e tutela.....	pag. 19
Privacy e sicurezza.....	pag. 20
Allegati.....	pag. 21

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento, ai sensi della Delibera Regionale n. VII/18334, finalizzato alla tutela dei diritti degli utenti e delle loro famiglie.

E' lo strumento per favorire il miglior rapporto possibile tra la Cooperativa e gli utenti con le loro famiglie.

Nello specifico, attraverso la Carta dei Servizi, vengono perseguiti diversi obiettivi:

- Fornire le informazioni generali sui servizi offerti e sulla modalità di accesso e fruizione delle prestazioni;
- Mantenere alta e migliorare la qualità dei servizi offerti;
- Valorizzare l'impegno di tutti gli operatori che quotidianamente, attraverso il loro lavoro, sono al servizio degli utenti e delle loro famiglie;
- Rendere partecipi gli utenti e le loro famiglie della vita del Centro, per tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso e favorire la partecipazione e la corresponsabilità alla gestione del Centro.

Oltre alla descrizione dei servizi offerti dalla Cooperativa, la Carta dei Servizi contiene una descrizione del sistema di monitoraggio, di controllo e di garanzia della qualità dei servizi offerti.

LA COOPERATIVA

Lo Scricciolo è una Cooperativa Sociale nata nel 1989 con la finalità di promuovere il miglioramento delle condizioni di vita delle persone diversamente abili, attraverso la realizzazione di attività dirette e di interventi a sostegno e sollievo delle famiglie.

Dopo i primi anni dedicati alla sistemazione del luogo dove realizzare queste attività, nel 1996 viene ufficialmente aperto il Centro Socio Educativo (CSE) “Lo Scricciolo”, successivamente trasformato in Centro Diurno Disabili (CDD).

La Cooperativa non ha scopo di lucro; la sua finalità è “perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini” (legge 381/1991), attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi.

La Cooperativa si ispira ai seguenti principi: solidarietà, mutualità, democraticità, impegno, spirito comunitario e legame con il territorio.

Attualmente la Cooperativa gestisce ed offre i seguenti servizi:

- Centro Diurno Disabili (CDD);
- Servizio di Assistenza per l’Autonomia Personale degli alunni disabili nelle scuole (SAAP).

La Cooperativa inoltre propone progetti specifici, su richiesta di associazioni, comuni e privati, finalizzati alla promozione della qualità della vita della persona disabile nelle diverse fasi del ciclo di vita.

I progetti attualmente attivi sono i seguenti:

- Progetti di tempo libero per adulti e giovani adulti;
- Progetti di potenziamento delle autonomie ed esperienza di palestra-alloggio finanziato dalla Legge 112/16 “Dopo di Noi” e Progetto Pro-Vi.

IL CENTRO DIURNO DISABILI (CDD)

Descrizione e destinatari

Il Centro Diurno Disabili è una struttura semiresidenziale integrata diurna ad indirizzo socio-sanitario, in cui si accolgono persone di età compresa tra i 18 ed i 65 anni, con grave disabilità, con notevole compromissione delle autonomie e delle funzioni elementari, che necessitano di interventi assistenziali, educativi e riabilitativi (DGR 18334/2004).

La richiesta di inserimento di persone minori d'età può essere accolta solo in presenza delle seguenti condizioni:

- Una specifica richiesta del genitore e/o del tutore/amministratore di sostegno;
- Una valutazione della necessità di interventi di assistenza a lungo termine da parte dell'ATS e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista che ha in carico il minore;
- Disponibilità della struttura.

La Regione Lombardia ha elaborato un sistema informatizzato che consente di valutare la gravità della disabilità, denominato SIDI. Tale sistema è obbligatoriamente in uso per il CDD affinché venga determinata quantità e tipologia di organico di personale socio-assistenziale, educativo e sanitario. Per poter essere inseriti nel Centro Diurno è necessario rientrare nella classe di fragilità da 1 a 5.

Dal 2015 il CDD accoglie anche persone con disturbi dello spettro autistico.

Finalità

Il Centro ha come finalità il benessere globale della persona disabile e il miglioramento della sua qualità di vita (Schalock, 1997). Esso si pone come struttura di appoggio e sollievo alla famiglia, offrendo spazi educativi, riabilitativi, assistenziali, ricreativi e favorendo l'integrazione sociale degli utenti nel territorio di appartenenza. In tal senso, gli obiettivi prioritari sono:

- Per gli ospiti: soddisfare i bisogni primari della vita quotidiana ed i bisogni di cura, assistenziali e relazionali, tramite l'elaborazione di un progetto individualizzato;
- Per le famiglie: essere supportate nella gestione di situazioni complesse e di difficoltà; essere sostenute nelle proprie capacità relazionali e assistenziali nei confronti del proprio familiare disabile.

Capacità ricettiva

Il Centro, in osservanza dei requisiti organizzativi e strutturali indicati nella DGR 18334/2004, è accreditato dalla Regione Lombardia per 20 posti (tutti accreditati e a contratto) e convenzionato con Comunità Sociale Creasca.

Funzionamento e orari di apertura

Il Centro garantisce un'apertura annua di 235 giorni, dal lunedì al venerdì, con orario dalle 8.30 alle 16.00, per 47 settimane annue.

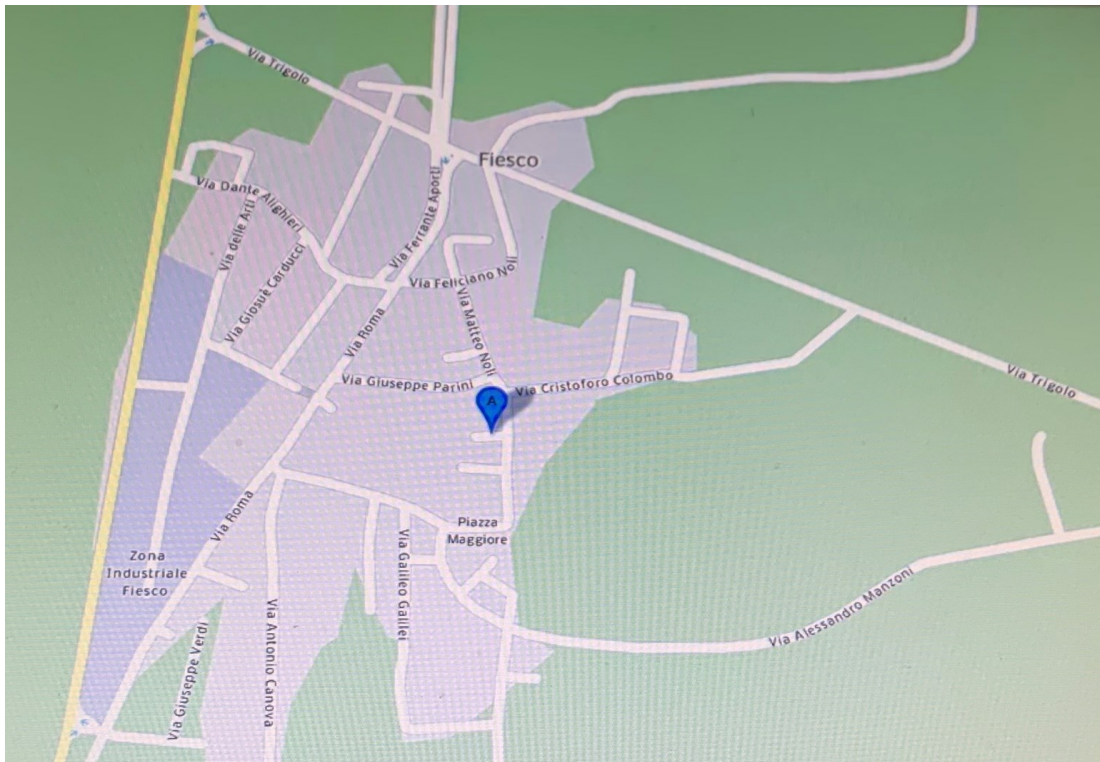
Annualmente viene consegnato ai famigliari il calendario delle chiusure del Centro.

Ubicazione

Il Centro è ubicato in via Matteo Noli n. 9 a Fiesco, in provincia di Cremona.

E' raggiungibile da Crema: strade provinciali SP23 e SP20.

Indicazioni GPS: Latitudine: 45.33639762 I Longitudine: 9.77855341



Servizio di trasporto

Il servizio di trasporto è organizzato dalla Cooperativa con mezzi propri, per chi ne fa richiesta, a seconda delle disponibilità, dai Comuni, dalle famiglie in forma autonoma, oppure da soggetti terzi, in accordo con il Comune di residenza. Il costo del trasporto è escluso dalla retta ed è a carico della famiglia e/o del Comune di residenza.

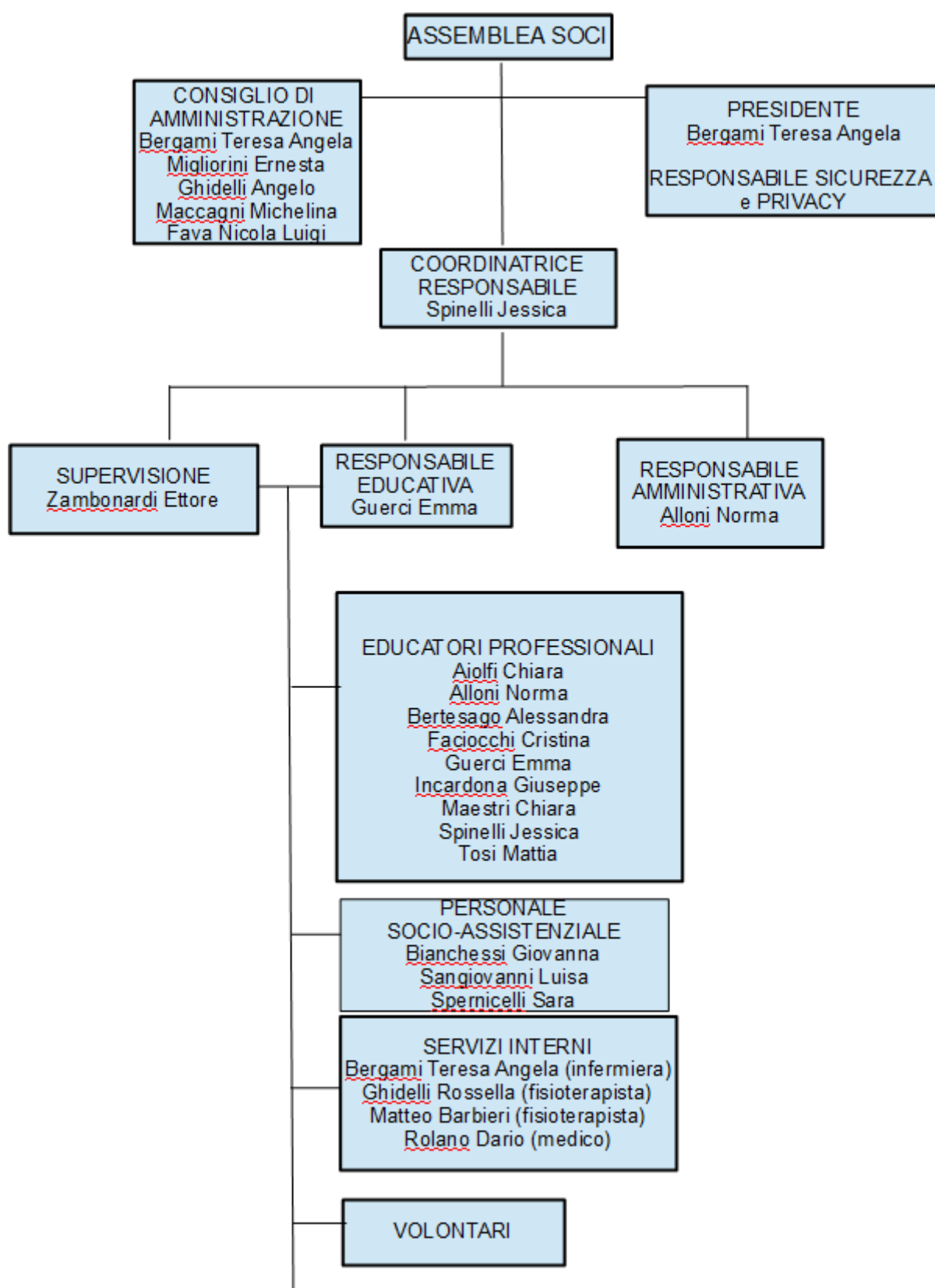
Articolazione degli spazi

Il CDD si compone di un corpo centrale a due piani e di un locale polifunzionale ad un piano e comprende:

- N. 2 stanze adibite a laboratori
- Sala TV/relax
- Cucina e Sala da Pranzo
- Cortile interno
- Infermeria
- N. 1 magazzino (prodotti igienici ed attrezzature)
- N. 5 servizi igienici per gli utenti
- Locale per il personale
- Stanza di Stimolazione Cognitiva
- Palestra
- Giardino interno
- Area uffici
- N. 1 garage
- N. 1 servizio igienico per il personale



Organigramma



La giornata tipo al Centro

-Dalle 08.30 alle 10.00: accoglienza degli utenti al Centro. Gli arrivi al Centro avvengono ad orari diversificati, secondo quanto concordato. L'accoglienza, permette agli utenti di essere messi a proprio agio (scambio con gli operatori e gli altri utenti, attività di tempo libero), mentre vengono garantiti i primi interventi assistenziali.

-Dalle 10.00 alle 11.00: suddivisione in gruppi e svolgimento delle attività strutturate programmate.

-Dalle 11.00 alle 12.15: momento dell'igiene personale e preparazione al pranzo. Durante questo momento vengono garantiti interventi individualizzati sia di tipo assistenziale (igiene), sia di tipo educativo.

-Dalle 12.15 alle 13.15: pranzo. Il momento del pranzo è l'occasione per favorire lo scambio degli utenti tra loro e con gli operatori, per rinforzare le autonomie e le abilità della vita quotidiana.

-Dalle 13.15 alle 14.15: relax. E' un momento di pausa dove gli utenti scelgono come impiegare il proprio tempo in attività da gestire in autonomia o riposandosi e per altri utenti viene garantito il cambio posturale. Vengono garantiti interventi individualizzati sia di tipo assistenziale (igiene), sia di tipo educativo (riassetto della cucina, riordino e pulizia degli ambienti).

-Dalle 14.15 alle 15.15: preparazione e suddivisione in gruppi per lo svolgimento delle attività strutturate programmate.

-Dalle 15.15 alle 16.00: preparazione al rientro a casa. Il rientro a casa degli utenti avviene ad orari diversificati, secondo quanto concordato. Vengono garantiti interventi individualizzati sia di tipo assistenziale (igiene), che educativo.

Area socio – educativa

Il Centro offre per ciascun utente l'elaborazione di un percorso socio-educativo personalizzato finalizzato al benessere della persona che si attua tramite il mantenimento, il sostegno o lo sviluppo di risorse individuali. Queste proposte sono contenute nel Progetto Individualizzato, in considerazione sia del grado di compromissione, sia del livello di autonomia di ciascun utente. Nel progetto sono contenuti gli obiettivi, i metodi e gli strumenti per perseguirli, le valutazioni intermedie e finali dei percorsi fatti ed i risultati raggiunti. Il Progetto Individualizzato si realizza attraverso l'offerta di attività mirate, individualizzate e di gruppo, proposte in seguito alla valutazione, anche mediante strumenti validati, ed osservazione dei bisogni e potenzialità degli utenti da parte dell'equipe multiprofessionale.

Le attività proposte rispondono quindi ai bisogni e agli interessi personali degli utenti, vengono progettate e modulate in base alle loro caratteristiche e sono funzionali al raggiungimento di obiettivi che afferiscono all'area dell'autonomia personale, delle abilità sociali, dell'area espressiva e sensoriale, della comunicazione, dell'area cognitiva e dell'area motoria.

Le attività vengono svolte sia all'interno che all'esterno del Centro e variano a seconda del periodo invernale o estivo.

Attività interne al Centro:

- Attività di lavoro indipendente;
- Ginnastica individuale e ginnastica dolce di gruppo;
- Attività multisensoriale;
- Attività laboratoriali (laboratorio espressivo, sensoriale, laboratorio di cucina, bricolage, "piccolo chimico");
- Attività cognitive (stimolazione cognitiva, laboratorio cognitivo, laboratorio sulle emozioni);
- Attività di cura personale (beauty farm);
- Attività domestiche;
- Attività ludico-ricreative (intrattenimento musicale/video);

- Rilassamento.

Attività esterne al Centro:

- Piscina (sia invernale presso la piscina Keredonda dell'Anffas di Crema, che estiva);
- Ginnastica presso la palestra "Liberi e Forti" di Castelleone;
- Passeggiata;
- Attività di dog care e attività con i cavalli;
- Uscite sul territorio;
- Gite;

Per favorire l'integrazione con il territorio e l'accesso a vari contesti di vita, vengono proposte durante l'anno attività straordinarie, come partecipazione a spettacoli teatrali e gite giornaliere.

Nel periodo estivo, per gli utenti, è programmata una vacanza al mare di alcuni giorni nel mese di giugno, gestita dagli operatori, coadiuvati da volontari opportunamente formati.

Area Assistenziale

Il servizio assistenziale comprende tutte le prestazioni necessarie alla soddisfazione dei bisogni primari. In particolar modo, il servizio fornisce:

- Assistenza igienica;
- Assistenza alla cura della persona;
- Assistenza e cura nell'abbigliamento;
- Assistenza alla deambulazione;
- Assistenza all'alimentazione

Area sanitaria

- Prestazioni mediche: stesura e aggiornamento periodico del fascicolo socio-sanitario di ciascun utente da parte del medico responsabile. Colloqui con la famiglia, in caso di necessità rilevata dalla famiglia stessa o dall'educatore referente dell'utente.

- Prestazioni infermieristiche: stesura e aggiornamento periodico del fascicolo socio-sanitario di ciascun utente da parte dell'infermiera. Rilevazione del peso e, in caso di necessità, dei parametri vitali. Il servizio prevede inoltre la somministrazione delle terapie personali e l'intervento di primo soccorso in caso di bisogno. Screening anti-covid mediante tamponi antigenici rapidi in caso di bisogno.

Il Centro non fornisce presidi farmaceutici e parafarmaceutici, né presidi per l'incontinenza.

Area riabilitativa

- Stesura e aggiornamento periodico del fascicolo socio-sanitario da parte della fisioterapista, dopo osservazione diretta di ciascun utente.
- Interventi individualizzati di fisioterapia per alcuni utenti .

I servizi interni

- La cooperativa si è strutturata con servizi volti a sostenere la qualificazione delle prestazioni e del miglioramento continuo attraverso:
- Supervisione all'intervento educativo per gli operatori, nella comprensione dei bisogni degli utenti e nell'attuazione degli interventi;
- Supervisione all'equipe con particolare attenzione agli aspetti relazionali e di comunicazione;
- Colloqui con le famiglie.

Partecipazione dei famigliari

Uno dei valori fondamentali del Centro è la relazione con le famiglie.

E' previsto almeno un incontro collettivo all'anno, che prevede il coinvolgimento dei famigliari di tutti gli utenti, in cui si illustra la programmazione annuale e in cui si affrontano eventuali tematiche della vita del Centro e si valutano risultati e azioni di miglioramento. All'incontro partecipano il responsabile del Centro ed il consiglio di amministrazione e l'equipe degli operatori.

Il Centro programma inoltre almeno due incontri individuali annuali, che coinvolgono la singola famiglia, con il responsabile educativo e l'educatore di riferimento, per la condivisione prima e verifica poi del Progetto Individualizzato. Altri incontri avvengono previo appuntamento e possono essere richiesti da entrambe le parti, qualora se ne verifichi la necessità.

Modalità di accesso

a) Primo contatto

Il primo contatto con il Centro avviene attraverso un colloquio con il responsabile della struttura, richiesto direttamente dagli interessati (familiari o tutori) o tramite i servizi sociali di competenza.

Viene così fissato un primo incontro conoscitivo al Centro per il potenziale utente, la sua famiglia ed il servizio di riferimento, con le seguenti finalità:

- favorire una prima reciproca conoscenza tra le varie parti;
- orientare la scelta del servizio e valutare l'effettiva congruenza tra i bisogni, le capacità del potenziale utente e la proposta, le caratteristiche e l'approccio educativo del Centro;
- consegnare il modulo contenente la domanda di ammissione al Centro e l'elenco dei documenti da produrre.

Possono essere programmate visite guidate per la conoscenza della struttura, rivolgendosi al responsabile della struttura.

b) Richiesta di inserimento.

Dopo il primo contatto, la richiesta di inserimento ufficiale potrà essere presentata o direttamente dagli interessati o tramite il servizio sociale di competenza. La richiesta viene così valutata dall'equipe del Centro e, se ritenuta idonea, viene programmato l'ingresso al Centro. Qualora non ci fossero posti disponibili, il nominativo viene inserito in lista d'attesa, secondo criteri definiti:

-situazione familiare: impossibilità a fornire prestazioni assistenziali adeguate e/o difficoltà nella gestione a casa;

-data di presentazione della richiesta di inserimento;

-territorialità: persone residenti nel territorio cremasco.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto all'interno del Centro si procederà inizialmente all'acquisizione della documentazione necessaria e alla verifica della copertura dei costi, che saranno differenziati in base al progetto concordato.

c) Presa in carico dell'utente

L'inserimento nel Centro avviene in modo graduale, secondo quanto definito dall'equipe e concordato con la famiglia. Potranno essere effettuate delle visite al domicilio dell'utente o alla struttura di provenienza, se ritenute opportune.

Durante il periodo di inserimento viene svolta un'osservazione dell'utente, sia informale, sia con test diagnostici di raccolta dati. Sulla base di quanto raccolto, viene effettuata una verifica del periodo di inserimento che verrà condivisa con i familiari ed il servizio di riferimento. Se l'esito è positivo, la persona verrà presa in carico definitivamente e si procederà alla stesura del Piano Individualizzato, entro 30 giorni dall'inserimento.

Dimissioni

Le dimissioni possono essere richieste dall'utente o da chi ne ha la tutela.

Le dimissioni da parte dell'ente possono avvenire per i seguenti motivi:

- Passaggio ad altra struttura;
- Raggiungimento dei 65 anni d'età dell'utente;
- Inidoneità del CDD a rispondere ai bisogni dell'utente;
- Assenza dell'utente per un periodo superiore a 15 giorni non motivata e concordata;
- Mancato pagamento della retta per tre mensilità consecutive durante l'anno.

Al momento della dimissione è previsto, su richiesta, il rilascio di una relazione in cui vengono evidenziati lo stato di salute e le informazioni relative al Progetto Individualizzato e tutte le informazioni necessarie per un'ideale continuità delle attività di assistenza e di cura.

Visite al Centro

Il Centro è aperto alle visite, previo appuntamento con il responsabile, compatibilmente con l'organizzazione del servizio. Concordando l'appuntamento, i familiari possono inoltre incontrare, secondo le rispettive competenze, le diverse figure professionali operanti nel Centro, per avere o fornire informazioni utili a migliorare l'intervento a favore dell'utente o per confrontarsi su problematiche di loro interesse.

Costo del servizio

La quota giornaliera riconosciuta alla Cooperativa per ogni utente a contratto è composta da una tariffa coperta dal Fondo Sanitario Regionale definita da Regione Lombardia che varia a seconda della classe Sidi di appartenenza dell'utente e da una retta riconosciuta dal comune di appartenenza dell'utente.

Fino al 31/03/2024, per i residenti dei comuni che fanno parte di Comunità Sociale Cremasca le rette giornaliere previste sono:

€ 33,00 (trentatre/00) iva compresa per il tempo pieno e il part time verticale;

€ 16,50 (sedici/50) iva compresa per il part time orizzontale;

€ 5,00 ogni pasto consumato.

E' in corso una trattativa per il rinnovo della convenzione con Comunità Sociale Cremasca per la definizione delle nuove rette.

Nella retta, oltre alle prestazioni nelle aree socio-educativa, assistenziale, sanitaria e riabilitativa sopra indicate, sono inclusi:

- Materiali per le attività;
- Eventuali consumazioni in occasione di uscite programmate;
- Gite;
- Materiali per l'intervento assistenziale.

Sono esclusi dalla retta:

- Il trasporto dall'abitazione al Centro e viceversa;
- I farmaci personali somministrati durante la frequenza al Centro;
- Soggiorni vacanza;
- Ausili individualizzati.

Modalità di rilascio di certificazioni ai fini fiscali

Il rilascio di certificati ai fini fiscali va richiesto al Responsabile del Centro.

Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

Il diritto di accesso alla documentazione socio-sanitaria è esercitabile compilando il modulo “richiesta di rilascio certificazioni”, da richiedere al Responsabile del Centro, secondo le modalità ed i tempi previsti nel regolamento in materia di accesso agli atti. Il rilascio della documentazione verrà garantito nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre 30 giorni. L'accesso alla documentazione non comporta alcun costo.

Assenze

Tutte le assenze non programmate devono essere comunicate al Centro entro l'orario di inizio del servizio. Le assenze programmate devono essere comunicate con almeno un giorno di preavviso.

Nel caso di assenze che superino i 15 giorni consecutivi, l'utente potrà essere dimesso, salvo che l'assenza sia dovuta a giustificati e comprovati motivi.

Modalità di riconoscimento

Tutti gli operatori del Centro sono muniti di un cartellino di riconoscimento, completo di foto, nome, cognome e qualifica professionale.

Vestiario

Gli utenti devono essere forniti di un cambio completo; i famigliari si impegnano a sostituire o integrare l'abbigliamento, affinché sia sempre adeguato.

E' richiesto di apporre sulle etichette degli indumenti e gli effetti personali il nome dell'utente.

Modalità di verifica e tutela

a. Valutazione della soddisfazione dell'utente/famiglia.

Al fine di valutare e verificare il grado di soddisfazione dei famigliari e degli utenti, si somministra con cadenza annuale, un questionario alle famiglie o a coloro che hanno la tutela, i cui dati (anonimi) vengono analizzati dal Centro, al fine di implementare la qualità dei propri servizi. Il risultato dell'elaborazione dei dati e degli eventuali interventi di miglioramento del servizio, sono portati a conoscenza delle famiglie in un incontro collettivo (allegato A).

b. Valutazione della soddisfazione del personale.

Con cadenza annuale viene somministrato il questionario relativo all'indice di soddisfazione della condizione lavorativa a tutti i dipendenti del Centro. I risultati del questionario sono oggetto di discussione con gli operatori durante le riunioni d'equipe. Dall'analisi e confronto delle eventuali criticità emerse, si ipotizzano gli opportuni interventi migliorativi (allegato B).

c. Modalità di inoltro reclami

In ogni momento è possibile per gli utenti ed i loro famigliari esprimere osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami, compilando un apposito modulo da consegnare al Centro (allegato C).

Sarà premura del responsabile del Centro e/o del Legale Rappresentante, dopo le opportune verifiche, fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento del modulo.

Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali (GDPR – Regolamento UE 679/2016). La Cooperativa si è dotata degli accorgimenti necessari a tutela della riservatezza dei dati in possesso del Centro, finalizzati all'erogazione delle prestazioni.

Al momento della presentazione della domanda di ammissione viene richiesto alla famiglia il consenso al trattamento dei dati personali.

Sicurezza

Il Centro è conforme alla normativa vigente in materia di sicurezza. E' predisposto il documento di valutazione dei rischi, in cui sono analizzati i rischi ambientali e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento.

All'interno del Centro è nominato un Responsabile RSPP.

Contatti

Telefono: 0374 370974

segreteria@loscricciolo.it

coordinamentocdd@loscricciolo.it

Allegato A

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER I FAMILIARI – Anno _____

Gentile Familiare,

Le chiediamo di compilare il presente questionario, che ha lo scopo di comprendere il Suo grado di soddisfazione del Servizio.

Risponda alle domande mettendo una crocetta sulla risposta che ritiene più adatta a descrivere la sua opinione e la sua esperienza. Il questionario è anonimo.

I risultati complessivi verranno comunicati successivamente e serviranno a migliorare la qualità del servizio; per questo motivo la sua valutazione è per noi importante. Grazie per la collaborazione.

1. Chi compila il questionario?

Genitore Fratello/sorella Altro (specificare) _____

2. Da quanti anni è inserito al Centro il suo familiare?

da meno di 1 anno a 3 anni da 4 a 10 anni da più di 10 anni

3. Ritiene che le attività educative proposte rispondano alle esigenze del suo familiare?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti

4. Quanto valuta soddisfacenti gli interventi assistenziali e di cura della persona?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti

5. Quanto valuta la collaborazione e disponibilità del personale?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti

6. Quanto valuta soddisfacente la comunicazione ed il passaggio di informazioni da parte del Centro?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti

7. Ritiene che il rapporto instauratosi tra il suo familiare e gli operatori sia soddisfacente?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti

8. Quanto valuta soddisfacenti gli incontri individuali annuali per la condivisione e la verifica del Progetto Educativo?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti

9. Quanto valuta soddisfacente l'incontro collettivo annuale?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti

10. Ritieni che gli ambienti siano puliti e ben conservati?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti

11. Quanto valuta soddisfacente il servizio mensa?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti

12. Se usufruisce del servizio di trasporto della Cooperativa, quanto lo valuta soddisfacente?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti

13. Complessivamente, quanto è soddisfatto del Servizio?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti

14. Quali suggerimenti darebbe per migliorare la qualità del servizio?

Allegato B

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI LAVORATORI Anno _____

Ti chiediamo di compilare il presente questionario, che è anonimo. I risultati complessivi verranno comunicati successivamente e serviranno a migliorare la qualità del servizio.

1. Gli orari di lavoro sono adeguati e conciliabili con i ritmi della tua vita privata?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti _____

2. I carichi di lavoro sono equamente distribuiti fra il personale del C.D.D. che ha la stessa mansione e lo stesso monte-ore settimanale?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti _____

3. La comunicazione di tutte le notizie riguardanti il tuo lavoro è tempestiva e completa?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti _____

4. L'iniziativa personale è riconosciuta e sostenuta?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti _____

5. C'è collaborazione tra il livello gerarchico degli operatori e quello del coordinamento (coordinatrice, responsabile educativa e responsabile amministrativa)?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti _____

6. C'è collaborazione tra il livello gerarchico degli operatori ed il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti _____

7. C'è un buon clima di gruppo?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti _____

8. Si hanno possibilità di partecipare ad iniziative formative e di sviluppo professionale?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti _____

9. Le condizioni fisiche (es. spazi, materiali, armadietti, archivi, manutenzione delle attrezzature, ecc.) del tuo posto di lavoro sono adeguate?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti _____

10. Complessivamente, quanto sei soddisfatto del tuo lavoro?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali commenti _____

11. Quali suggerimenti daresti per migliorare il servizio?

Allegato C

SCHEMA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI – SUGGERIMENTI - RECLAMI

Centro Diurno Disabili Lo Scricciolo- Fiesco - Anno _____

Signor / Signora _____

Abitante a _____ tel. _____

Ospite

Famigliare

Operatore

Altro _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

.....
.
.....
.
.....
.
.....
.
.....
.
.....
.
.....

Data

FIRMA

.....