

ZEROVERDE CONTRATTO D'INGRESSO

Servizio Semiresidenziale Sperimentale

DI 103.2

Approvato da: Comitato di Direzione

in data: 28/03/2022

CONTRATTO DI INGRESSO DELL'UTENTE

STIPULATO TRA

IL CALABRONE Cooperativa Sociale ETS con sede amministrativa in Brescia, Viale Duca degli Abruzzi n. 10.

Cognome e nome ______ il ______

PREMESSO

- che "IL CALABRONE" Cooperativa Sociale ETS, riconosciuta Ente Ausiliario della Regione Lombardia dal giorno 11.09.1984, è l'ente gestore della seguente unità d'offerta: Centro specialistico semiresidenziale per disturbi da gioco d'azzardo patologico;
- che tale unità d'offerta rientra nei Servizi Sperimentali Semiresidenziali per il Disturbo da Gioco d'Azzardo previsti dalla dgr XI/585/2018;
- che il personale operante nel Servizio è in possesso dei requisiti previsti dalla normativa regionale vigente;
- che la retta giornaliera è a carico del servizio sanitario regionale e non è prevista la compartecipazione dell'utente al pagamento delle prestazioni erogate;
- che la Cooperativa è dotata di Codice Etico (DI047) e Carta dei Servizi (DI 101).

SI PATTUISCE QUANTO SEGUE

1. Prestazioni dell'Ente Gestore

La Cooperativa "IL CALABRONE", tramite la sua unità d'offerta si impegna:

- a) ad erogare tutti i servizi, le prestazioni e gli standard definiti in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti, e, nello specifico:
 - semiresidenzialità all'interno del Servizio sperimentale per disturbo da gioco d'azzardo (DGR XI/585/2018),
 - intervento psicoeducativo e consulenziale e presenza di operatori come previsto dalla DGR XI/585/2018,
 - programma terapeutico personalizzato finalizzato al recupero della salute fisica, psichica e sociale,
 - supporto psicologico;



ZEROVERDE CONTRATTO D'INGRESSO

Servizio Semiresidenziale Sperimentale

DI 103.2

Approvato da: Comitato di Direzione

in data: 28/03/2022

- b) a fornire all'utente una dettagliata Carta dei Servizi (DI 101), disponibile anche presso la sede del Servizio e a presentare il "Regolamento del Centro Specialistico zer0verde" (DI 102);
- c) a costituire documentazione sociosanitaria attraverso il fascicolo socio assistenziale e sanitario (FaSAS) che include anche la documentazione sanitaria;
- d) a far rispettare al personale in servizio il codice etico della Cooperativa il Calabrone (DI 047);
- e) a vietare ogni discriminazione basata, sulla razza, sugli orientamenti sessuali, sulle convinzioni religiose, morali, filosofiche e politiche;
- f) a garantire la riservatezza sulle notizie riguardanti l'utente, ai sensi del D.Lgs 196/03 e s.m.;
- g) a garantire la sicurezza dell'ospite, con idonea polizza assicurativa di responsabilità civile e antinfortunistica;
- h) a garantire quanto indicato nella Carta dei Servizi, (DI 101) nel capitolo "Diritti e doveri degli Ospiti" e nel Regolamento, ivi comprese le scelte spirituali e religiose;
- i) ad erogare i servizi e le prestazioni previsti dal progetto personalizzato con il libero e informato consenso dell'ospite.

2.0bblighi dell'Utente

L'utente, preso atto del "Regolamento del Centro Specialistico zer0verde" (DI 102), si impegna al rispetto delle regole del Servizio.

3. Spese a carico dell'utente

Sono a carico dell'utente o dei suoi familiari il rimborso di danneggiamenti procurati a beni della cooperativa.

4.Privacy

La Cooperativa "Il Calabrone", nel rispetto della normativa sulla Privacy DL 196/03 e s.m. si è dotata del Documento "Consenso al trattamento dei dati sensibili".

5. Conclusione del programma terapeutico

La conclusione del Programma Terapeutico e del rapporto con il Servizio viene così definita:

- programma concluso con dimissioni: quando si giunge ad una conclusione positiva del programma terapeutico, in accordo con il servizio inviante e con l'utente,
- Interruzione spontanea dell'utente: quando l'utente decide autonomamente di interrompere il programma terapeutico,
- interruzione anticipata decisa dal Servizio: quando l'équipe degli educatori non ritiene possibile o opportuna la prosecuzione del programma terapeutico,
- arresto e incarcerazione: quando il programma viene interrotto a seguito di un arresto eseguito su ordine dell'Autorità Giudiziaria.

6. Rilascio copia del FaSAS

Copia del FaSAS può essere richiesta al Responsabile del Servizio in forma scritta utilizzando l'apposito modulo "Mod 07230 Richiesta FaSAS". Può essere rilasciata, passati i 30 giorni dalla chiusura del programma, in busta chiusa all'utente che ne faccia richiesta o ad una persona delegata.



ZEROVERDE CONTRATTO D'INGRESSO

Servizio Semiresidenziale Sperimentale

DI 103.2

Approvato da: Comitato di Direzione

in data: 28/03/2022

La copia del FaSAS è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe sotto indicate: 20,00€ (I.V.A. inclusa) per ogni FaSAS composto da un numero massimo di 50 facciate; 0.20€ (I.V.A. inclusa) per ogni facciata successiva alla cinquantesima.

Il pagamento potrà essere effettuato in contanti presso l'amministrazione o tramite bonifico bancario.

7.Reclami e Osservazioni

Come previsto dalla Carta dei Servizi (DI 101) e come deliberato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, reclami relativi alla erogazione dei servizi da parte della cooperativa possono essere inoltrati sia dagli Enti committenti che dagli utenti o dai loro familiari.

I reclami devono essere indirizzati presso la sede amministrativa della cooperativa, in forma scritta, attraverso la posta ordinaria, il fax o la posta elettronica (fax numero 030 2010397; mail: amministrazione@ilcalabrone.org).

Reclami da parte degli utenti possono essere presentati in forma orale o scritta anche al Responsabile del Servizio.

Tutti i reclami saranno oggetto di attenta valutazione da parte della direzione della cooperativa.

Per tutti i reclami si garantisce una risposta scritta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

8. Scadenza del Contratto

Il presente contratto ha validità fino alla conclusione del programma terapeutico.

9.Contenzioso

In caso di controversia, verrà nominato un collegio arbitrale formato da un arbitro nominato dalla cooperativa, un arbitro nominato dalla controparte ed un Presidente del collegio arbitrale scelto di comune accordo dagli altri due.

FIRMA DELL'UTENTE	PER LA COOPERATIVA "IL CALABRONE"				
	Il responsabile				
LUOGO E DATA					





ZEROVERDE QUESTIONARIO CLIENTE ESTERNO SERVIZIO DI TRATTAMENTO SEMIRESIDENZIALE

MOD 07251.2 in vigore da: 28/03/2022

1 E' possibile contattare pronta	mente per telefono l'operatore di	riferimento.	
☐ Per niente	☐ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
2 Il personale è qualificato per t	trattare le problematiche dell'uter	nte.	
☐ Per niente	□ Росо	☐ Abbastanza	☐ Molto
3 L'intervento svolto garantisce	la continuità del processo terape	utico tra gli utenti ed il Servizio ir	nviante
☐ Per niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
4 Il Servizio inviante viene coinv	volto nelle decisioni nevralgiche de	el percorso dell'utente.	
☐ Per niente	□ Росо	☐ Abbastanza	☐ Molto
5 Quando si profila il rischio di i	interruzione del Programma il Serv	vizio inviante viene coinvolto nell	'esplorazione di possibili
alternative			
☐ Per niente	□ Росо	☐ Abbastanza	☐ Molto
6 Il Servizio valorizza il lavoro in	rete con gli enti e le associazioni	che operano sul territorio	
☐ Per niente	□ Росо	☐ Abbastanza	☐ Molto
7 II personale aggiorna sistemat	ticamente il Servizio inviante sull'a	andamento del percorso terapeut	tico dell'utente
☐ Per niente	☐ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
8 Il Servizio adatta il Progetto E	ducativo alle istanze di cambiame	nto di ciascuna persona inserita	
☐ Per niente	□ Росо	☐ Abbastanza	☐ Molto
9 II Servizio offre strumenti ade	guati al fine del trattamento delle	problematiche degli utenti (collo	oqui, consulenze, gruppi,
laboratori esperienziali)			
☐ Per niente	□ Росо	☐ Abbastanza	☐ Molto
10 II personale gestisce adeguate	amente gli strumenti previsti dal F	Programma Terapeutico (colloqui	, consulenze, gruppi, laboratori
esperienziali)			
☐ Per niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
11 Il Servizio stila Progetti Educa	tivi che definiscono obiettivi indiv	idualizzati per ogni utente	
☐ Per niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
12 Il Servizio adatta i Progetti Ed	lucativi alle istanze di cambiament	to degli utenti	
☐ Per niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
			l .
13 Il Servizio favorisce il raggiuna	gimento degli obiettivi individualiz	zzati definiti	
☐ Per niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
			l
14 L'utente è seguito in maniera	adeguata dal punto di vista sanita	ario	
☐ Per niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
	j		1



ZEROVERDE QUESTIONARIO CLIENTE ESTERNO SERVIZIO DI TRATTAMENTO SEMIRESIDENZIALE

MOD 07251.2 in vigore da: 28/03/2022

Per niente	ta	Sigla	del Compilatore	
16 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo Per niente				
Per niente				
Per niente				
Per niente				
Per niente	gerimenti			
Per niente	□ Per niente	⊔ РОСО	□ Abbastanza	□ IVIOITO
Per niente				
Per niente				
Per niente			☐ Abbastanza	☐ Molto
Per niente	=		neuiti, diversi da queili del GAP e ori	ientati alia salute, e/o di
Per niente Poco Abbastanza Molto	4 II Dan arangan Tarangan ti	ventore le manage to case at c	and it discount de constitut de CAD	Santati alla salvita - /- P
Per niente Poco Abbastanza Molto	☐ Per niente	☐ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
Per niente Poco Abbastanza Molto	3 II Programma Terapeutico fa	vorisce la cessazione/riduzione/	gestione (in una direzione di salute)	del GAP
Per niente Poco Abbastanza Molto		_ : 000	- 1000001114U	2 1110110
Per niente		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
□ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo □ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto 7 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista psicologico □ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto 3 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista finanziario □ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista legale □ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ Il Servizio favorisce e sostiene l'inserimento sociale degli utenti □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ L'utente ha la possibilità di lavorare sulle problematiche familiari) Il lavoro toronoutica in sid	ul cambiamento della parcara in	dinandantamente delle cerelusiere	dol Drogramma
□ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo □ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista psicologico □ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista legale □ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ Il Servizio favorisce e sostiene l'inserimento sociale degli utenti □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ L'utente ha la possibilità di lavorare sulle problematiche familiari	☐ Per niente	☐ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
□ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo □ Abbastanza □ Molto □ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista psicologico □ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista finanziario □ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista legale □ Per niente □ Poco □ Abbastanza □ Molto □ Il Servizio favorisce e sostiene l'inserimento sociale degli utenti □ Poco □ Abbastanza □ Molto				
Per niente			·	
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista psicologico ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista finanziario ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista legale ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto		_		☐ Molto
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista psicologico ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista finanziario ☐ Molto ☐ L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista legale) Il Servizio favorisce e sostien	 e l'inserimento sociale degli uter	nti	
Per niente	La rei illente	L 7000	□ ADDaStaliza	
Per niente		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		□ Molto
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto 6 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto 7 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista psicologico ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto 8 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista finanziario ☐ Abbastanza ☐ Molto	1/utonto à coguite in manier	a adoquata dal punto di visto la c	alo	
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto 6 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto 7 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista psicologico ☐ Abbastanza ☐ Molto 8 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista finanziario	☐ Per niente	☐ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto 6 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto 7 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista psicologico				_
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto 6 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto 7 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista psicologico				
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto 6 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo ☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto				☐ Molto
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo	7 L'utente è seguito in maniera	a adeguata dal punto di vista psic	cologico	
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto 6 L'utente è seguito in maniera adeguata dal punto di vista educativo	□ Per niente	□ P0C0	☐ Abbastanza	LI Molto
☐ Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto		<u> </u>		
i L'utente che evidenzia problematiche psichiatriche è seguito in maniera adeguata	☐ Per niente	☐ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
	L'utente che evidenzia probl	ematiche psichiatriche è seguito	in maniera adeguata	





ZEROVERDE _ QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO PRIMO MESE Servizio Semiresidenziale Sperimentale Diagnosi e Definizione Esigenza

MOD 0752.2 in vigore da: 28/03/2022

ITEM GENERALI

	I			
1	Il personale è qualific	ato per trattare le problematich	e degli utenti	
☐ Pe	er niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
2	Il lavoro svolto dal ne	rsonale facilità il rannorto di fidi	ıcia e buona relazione tra gli utent	i ed il Servizio Inviante
	er niente	Poco	☐ Abbastanza	Molto
	r mente	□ Р0C0	☐ ADDAStaliza	□ IVIOITO
	T			
3	Il personale gestisce i	n maniera adeguata gli strumen	ti previsti dal Programma (colloqui	i, consulenze, laboratori,
3	gruppi, verifiche)			
☐ Pe	r niente	☐ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
		1		
4	Il norconalo garantico	o un ambiente protetto che tuto	la il lavoro individuale degli utenti	
4		·		
⊔ Р€	r niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
5	Il personale sa coglier	e i bisogni e le potenzialità dell'u	ıtente	
□Р€	r niente	□ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
		1		
	11	- 1		
6		e la privacy dei dati trattati		
□ Pe	er niente	□ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
_	Prima dell'ingresso l'u	itente viene informato sul regola	amento, le caratteristiche, i tempi,	, la metodologia e le
7	modalità di svolgimer	_	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	J
ПР	er niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
		_ : : : : :		
8	_		oter valutare tutti gli aspetti perso	onali (sociale, familiare,
	lavorativo, sanitario,			
☐ Pe	r niente	□ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
9	Il Servizio mette a dis	posizione locali funzionali, ben d	isposti ed igienicamente adeguati	
	er niente	□ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
	.i ilicitic	11000	LI Abbastanza	Livioleo
ITEM S	SPECIFICI			
10	Il personale accompa	gna l'utente alla comprensione d	lel Contratto e del Regolamento	
	r niente			□ Molto
	.i ilicitic		El Abbastanza	L Mote
	Τ			
11	Il personale tiene in c	onsiderazione l'esigenza espress	a dall'utente nella valutazione del	ll'appropriatezza della
	richiesta			
☐ Pe	er niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
12	Il nersonale condivida	con l'utente la diagnosi o la val	utazione dell'appropriatezza della	richiesta
⊔ P6	er niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
13	Il personale rispetta i	tempi e le modalità di diagnosi e	valutazione dell'appropriatezza d	della richiesta
Пр	r niente	ПРосо	□ Ahhastanza	□ Molto





ZEROVERDE _ QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO PRIMO MESE Servizio Semiresidenziale Sperimentale Diagnosi e Definizione Esigenza

MOD 0752.2 in vigore da: 28/03/2022

Suggerimenti	
Data	Sigla del Compilatore



ZEROVERDE _ QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO DIMISSIONE Servizio Semiresidenziale Sperimentale Diagnosi e Definizione Esigenza

MOD 0753.2 in vigore da: 28/03/2022

ITEM GENERALI

4	Il managanala à avvalifia		doel:toet:	
1		ato per trattare le problematiche		T
☐ Pe	er niente	□ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
2	Il lavoro svolto dal pe	rsonale facilita il rapporto di fidu	cia e buona relazione tra gli utent	i ed il Servizio Inviante
☐ Pe	er niente	□ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
				L
	Il norsanala gasticas i	o maniara adaguata gli strumant	i previsti dal Programma (colloqui	aansulansa laharatari
3		il illalilera adeguata gli strulllerit	i previsti dai Programma (conoqui	, consulenze, laboratori,
	gruppi, verifiche)			
⊔ Ре	er niente	☐ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
4	Il personale garantisc	e un ambiente protetto che tutel	a il lavoro individuale degli utenti	
☐ Pe	er niente	□ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
5	Il personale sa coglier	e i bisogni e le potenzialità dell'u	tente	
	er niente	□ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
	:i illelite	□ F000	LI Abbastanza	LI MOILO
	T.,			
6		e la privacy dei dati trattati	_	T
☐ Pe	er niente	☐ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
_	Prima dell'ingresso l'u	itente viene informato sul regola	mento, le caratteristiche, i tempi,	la metodologia e le
7	modalità di svolgimer	ito del Programma		
□Ре	er niente	☐ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
	II Dua ana mana manatha a	diamaninia wa ali akuu wa anki wa wa		and: /andiala familiana
8	_		oter valutare tutti gli aspetti perso	onali (sociale, familiare,
	lavorativo, sanitario, f			I =
⊔ Pe	er niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
9	Il Servizio mette a dis	oosizione locali funzionali, ben di	sposti ed igienicamente adeguati	
☐ Pe	er niente	☐ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
ITEM	SPECIFICI			
IILIVIS	OF LCIFICI			
	1			
10		•	un progetto personalizzato di pr	
☐ Pe	er niente	□ Poco	□ Abbastanza	□ Molto
	Il personale tiene in c	onsiderazione il bisogno espresso	o inizialmente dall'utente nella de	finizione del progetto
11	personalizzato	one and a second		
Пре	er niente	□ Poco	☐ Abbastanza	□ Molto
	.i ilielite	1.000	- Annastaliza	- Wiolto
4.5				
12		con l'utente il progetto persona		T -
☐ Pe	er niente	☐ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto





ZEROVERDE _ QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO DIMISSIONE Servizio Semiresidenziale Sperimentale Diagnosi e Definizione Esigenza

MOD 0753.2 in vigore da: 28/03/2022

Suggerimenti	
5.4	
Data	Sigla del Compilatore



ZEROVERDE _ QUESTIONARIO CLIENTE ESTERNO Servizio Semiresidenziale Sperimentale Diagnosi e Definizione Esigenza

MOD 07254.2 In vigore da: 28/03/2022

1 E' possibile contattare pront			
	amente per telefono l'operatore di	riferimento.	
☐ Per niente	□ Росо	☐ Abbastanza	☐ Molto
2 II personale è qualificato per	trattare le problematiche dell'uten	te.	
☐ Per niente	□ Росо	☐ Abbastanza	☐ Molto
3 L'intervento svolto facilita il	rapporto di fiducia e buona relazion	ne tra gli utenti ed il Servizio Invian	te
☐ Per niente	□ Росо	☐ Abbastanza	☐ Molto
4 Il Servizio inviante viene coir	nvolto nelle decisioni nevralgiche de	el percorso dell'utente.	
☐ Per niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
5 Quando si profila il rischio di	interruzione del Programma il Servi	rizio inviante viene coinvolto nell'e	splorazione di possibili
alternative			
☐ Per niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
6 II personale aggiorna sistema	aticamente il Servizio inviante sull'a	ndamento del percorso dell'utento	9
☐ Per niente	□ Росо	☐ Abbastanza	☐ Molto
7 II Servizio indaga adeguatam	ente tutte le aree personali (psicolo	ogica, sociale, familiare, lavorativa,	sanitaria, finanziaria, legale)
utili ai fini di una diagnosi e de	finizione dell'esigenza		
☐ Per niente	□ Росо	☐ Abbastanza	☐ Molto
8 II Servizio formula una diagn	osi rilevando gli ostacoli al cambiam	nento e le dinamiche che hanno co	ncorso a generare e
mantenere la situazione			
☐ Per niente	□ Poco	☐ Abbastanza	☐ Molto
9 II personale individua gli asp	etti da trattare e definisce un proge	tto personalizzato di prosecuzione	e dell'intervento
9 II personale individua gli asp	etti da trattare e definisce un proge	tto personalizzato di prosecuzione	e dell'intervento
		1	
☐ Per niente		☐ Abbastanza	☐ Molto



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DIPENDENTI

MOD 08016.3 In vigore da: 21/03/2022

La cooperativa ritiene importante poter monitorare nel tempo il grado di soddisfazione dei propri collaboratori. Per questo scopo è stato messo a punto il presente questionario, che ti preghiamo di compilare con attenzione. I dati raccolti verranno utilizzati solo in forma collettiva: ti garantiamo l'assoluto anonimato delle risposte da te fornite.

Esprimi una valutazione, da 1 a 5 (1=per niente d'accordo; 5= totalmente d'accordo), rispetto alle affermazioni seguenti.

Compila la casella N.P. (Non Pertinente), se ritieni che quella affermazione non sia pertinente alla tua situazione.

	AFFERMAZIONE	1	2	3	4	5	np
1	La cooperativa in cui lavoro mi piace						
2	Conosco e mi sono chiari gli obiettivi della cooperativa						
3	I ruoli organizzativi e le mansioni sono chiari e ben definiti						
4	Ricevo sufficienti informazioni sull'andamento e sullo sviluppo della						
	cooperativa						
5	In cooperativa ci sono mezzi e risorse per svolgere bene il proprio lavoro						
6	Lavoriamo bene e riusciamo ad aiutare gli utenti						
7	Mi sento parte integrante della cooperativa						
8	Sono ottimista sul futuro della cooperativa						
9	Il mio lavoro mi piace						
10	Normalmente alla fine della giornata mi sento soddisfatto						
11	Riesco a conciliare bene lavoro e vita privata						
12	La mia identità di genere non costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione						
	sul lavoro						
13	L'organizzazione in cooperativa è ben strutturata						
14	L'organizzazione in cooperativa non è opprimente						
15	Nel mio lavoro ho sufficiente autonomia						
16	Mi sono chiari i compiti che mi vengono assegnati						
17	Sono ben informato su tutte le novità che riguardano il mio settore, sede o						
	staff						
18	Quando ho bisogno di informazioni so a chi chiederle						
19	Nella nostra cooperativa c'è un'atmosfera positiva ed armoniosa						
20	Il rapporto con i colleghi è buono, cooperativo e cordiale						
21	Il carico di lavoro è ben distribuito						
22	Il piano di lavoro (turni, presenze festive ecc.) mi soddisfa						
23	Raramente mi sento spossato e sfinito						
24	Il carico di lavoro non comporta effetti negativi sulla mia vita privata						
25	Il mio lavoro è apprezzato e riconosciuto dai colleghi						
26	Le mie idee e i miei suggerimenti sono presi in considerazione						
27	Il mio lavoro consente di far emergere le mie qualità personali e professionali						
28	Ho la possibilità di crescere ed imparare						
29	Quando vengono dati compiti nuovi si riceve anche il necessario aiuto e						
	supporto						
30	Mi viene offerto un numero sufficiente di occasioni formative						
31	Ricevo una supervisione specialistica sufficiente						
32	Per il mio lavoro percepisco una retribuzione adeguata						
33	Gli ambienti di lavoro sono adeguati alle esigenze						



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DIPENDENTI

MOD 08016.3 In vigore da: 21/03/2022

34	La cooperativa adotta tutte le misure necessarie per la sicurezza sul luogo di										
	lavoro										
35	C'è un ottimo scambio di informazioni tra responsabili e dipendenti										
36	I responsabili coinvolgono nelle scelte										
37	I miei responsabili riconoscono i risultati che raggiungo										
38	I miei responsabili incentivano bene lo spirito di squadra										
39	n caso di difficoltà sul lavoro posso sempre parlarne con i miei responsabili a direzione prende decisioni chiare, comprensibili e tempestive										
40	La direzione prende decisioni chiare, comprensibili e tempestive										
	La cooperativa è attenta a:										
	a) migliorare i processi di lavoro										
41	b) sperimentare nuove forme di organizzazione del lavoro										
41	c) riconoscere e affrontare i problemi e gli errori del passato										
] 1	d) confrontarsi con le esperienze di altre organizzazioni										
]	e) sviluppare competenze innovative nei dipendenti										
42	La cooperativa ha affrontato in maniera efficace l'emergenza COVID in										
	materia di salvaguardia della salute degli utenti, dei dipendenti e dei										
	collaboratori			<u> </u>							
43	La cooperativa ha affrontato in maniera efficace l'emergenza COVID in										
	materia di organizzazione del lavoro e salvaguardia economica dei dipendenti										
44	La direzione ha fornito in maniera tempestiva ed esaustiva le informazioni				ļ Ţ	T					
	utili in merito all'emergenza COVID										
-	Quali sono, secondo te, le cose più urgenti da migliorare in cooperativa				∤						
] 1	(Massimo 3 risposte):										
] 1	a) La confortevolezza dell'ambiente di lavoro										
	b) La sicurezza dell'ambiente di lavoro										
	c) La circolazione e la chiarezza delle informazioni										
	d) I rapporti tra colleghi										
45	e) I rapporti con i responsabili										
45	f) I rapporti tra le diverse Unità Organizzative										
	g) I supporti informatici e tecnologici										
	h) La flessibilità dell'orario di lavoro										
	i) La chiarezza degli obiettivi e dei compiti										
	j) La valorizzazione del personale										
	k) La formazione e l'aggiornamento del personale										
	l) La struttura organizzativa o i processi di lavoro										
	•		•	•							

Area:	Ruoio:	
Comunità	Operatore	
PGP	Coordinatore UdO	
Staff	Responsabile	
Socio Non socio		



MODULO SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI E RECLAMI



SEZ. 1					OGGET	TO DELL'APP	RF77 A ME	NTO O REC	AMO			
JLZ. I					OGGLII	IO DELL'AIT	NC <i>LLA</i> /NL	NIO O KEC	LAMO			
								Recanito ner	l'eventuale			
Data:		Fir	ma (leggibile):					Recapito per rispo	sta:			
					Spazio	riservato alla	cooperati	va:				
RIC	EVUTO DA:			IN DATA:			INOLTRATO A	\:		IN DATA		
SEGN	ALAZIONE N °		APERTA IL:	DA:				ESPONSABILE DEI			DATA	
								RATTAMENTO NC	•	Сні	USURA NC:	•
SEZ. 2					DISDOS	TA ALL'APPE	NETT A 14E1	ITO O REGI				
3EL. Z					KISPOS	IA ALL APP	KEZZAMEN	NIO O RECL	AMO			
Data:		Fire	ma:	 						 		
		_										
Risposto	a consegnata /ii	nviata a:			a mezzo:				da:			

Allegato 8 Pag 1