

DI 048.9

Approvato da: Comitato di Direzione

data: **22/01/2024**

CONTRATTO DI INGRESSO DELL'UTENTE

STIPULATO TRA

IL CALABRONE Cooperativa Sociale ETS	
con sede amministrativa in Brescia, Viale Duca degli Abruzzi n. 10.	
E	
Cognome e nome	
nato a	
il	

PREMESSO

che "IL CALABRONE" Cooperativa Sociale ETS, riconosciuta Ente Ausiliario della Regione Lombardia dal giorno 11.09.1984, è l'ente gestore delle seguenti unità d'offerta:

Comunità terapeutica riabilitativa Collebeato. Comunità terapeutica riabilitativa Brescia reinserimento che tali unità d'offerta sono state autorizzate al funzionamento ed accreditate dalla Regione Lombardia e dall' ATS del territorio,

che il personale operante nelle comunità è in possesso dei requisiti previsti dalla normativa regionale vigente;

che tali unità d'offerta hanno ottenuto la certificazione di qualità da parte di UNITER ITALIA, in base alla norma UNI EN ISO 9001,

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 (DI028),



DI 048.9

Approvato da: Comitato di Direzione

data: **22/01/2024**

SI PATTUISCE QUANTO SEGUE

1. Prestazioni dell'Ente Gestore

La Cooperativa "IL CALABRONE", tramite le sue 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:
 - residenzialità completa in ambiente accreditato dal servizio pubblico,
 - intervento educativo psicoterapico e presenza di operatori come previsto dalla DGR 6/41878 del 1999 e s.m..
 - programma terapeutico personalizzato finalizzato al recupero della salute fisica, psichica e sociale,
 - supporto psicologico;
- a fornire all'utente una dettagliata Carta dei Servizi (DI 060), disponibile anche presso le comunità ed a presentare il "Regolamento della Comunità terapeutico riabilitativa Collebeato" (DI 008), il "Regolamento della Comunità terapeutico riabilitativa Brescia reinserimento" (DI 019) il "Regolamento dell'appartamento" (DI 027), e il "Regolamento del Laboratorio" (DI 017).
- 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 060) nel capitolo "Diritti e doveri degli Ospiti" e nei Regolamenti, ivi comprese le scelte spirituali e religiose, nel rispetto della vita comunitaria;
- i) a custodire i beni dell'ospite depositati presso l'unità d'offerta ed a custodire il denaro in cassaforte ed a registrare il tutto nel modulo "Documenti ed oggetti da portare per l'ingresso in Comunità" (MOD 07003) e/o nel modulo "Cassa utenti" (MOD 07157);
- j) ad erogare i servizi e le prestazioni previsti dal progetto personalizzato con il libero e informato consenso dell'ospite;
- k) ad erogare gratuitamente i prodotti di base per l'igiene personale per gli utenti che non hanno possibilità proprie;
- a consentire l'accesso a famigliari, amici e persone di fiducia dell'ospite nei modi e nei tempi definiti nel Progetto Individuale e nel "Regolamento della Comunità terapeutico riabilitativa Collebeato" (DI 008), nel "Regolamento della Comunità terapeutico riabilitativa Brescia reinserimento" (DI 019) e nel "Regolamento degli appartamenti" (DI 027).



DI 048.9

Approvato da: Comitato di Direzione

data: 22/01/2024

2. Obblighi dell'Utente

L'utente, preso atto del Regolamento della Comunità terapeutico riabilitativa Collebeato" (DI 008), del "Regolamento della Comunità terapeutico riabilitativa Brescia reinserimento" (DI 019) del "Regolamento degli appartamenti" (DI 027) e del "Regolamento del Laboratorio" (DI 017), si impegna al rispetto delle regole della comunità.

3. Spese a carico dell'utente

Sono a carico dell'utente o dei suoi familiari:

- prodotti accessori per l'igiene personale,
- vestiario,
- spese sanitarie, farmaceutiche e dentistiche senza prescrizione medica,
- spese per assistenza legale e spese inerenti,
- telefonate private,
- lettere e affrancature per corrispondenza,
- spese per il tempo libero individuale,
- consumazioni durante le uscite, quando non sia previsto un rimborso per altri motivi,
- giornali o riviste personali,
- sigarette o tabacco,
- spese sostenute per il conseguimento o il rinnovo della patente, ivi comprese le visite mediche,
- spese di viaggio per le uscite a casa,
- iscrizione e frequentazione (trasporti e materiali didattici compresi) a corsi scolastici o di formazione non previsti dal Programma Terapeutico,
- rimborso di eventuali spese sostenute dalla cooperativa non previste tra quelle indicate al precedente punto 1,
- rimborso di danneggiamenti procurati a beni della cooperativa.

4. Privacy

La cooperativa garantisce la tutela dei dati personali applicando quanto disposto dal Reg. Eu 679/2016 GDPR e definendo il Documento di Sintesi in materia del trattamento dei dati personali.

il calabrone COOPERATIVA SOCIALE ETS

CONTRATTO DI INGRESSO

DI 048.9

Approvato da: Comitato di Direzione

data: 22/01/2024

5. Conclusione del programma terapeutico

La conclusione del Programma Terapeutico e del rapporto con le comunità viene così definita:

- <u>programma concluso con dimissioni</u>: quando si giunge ad una conclusione positiva del programma terapeutico, in accordo con il servizio inviante e con l'utente,
- <u>Interruzione spontanea dell'utente</u>: quando l'utente decide autonomamente di interrompere il programma terapeutico,
- <u>Interruzione anticipata decisa dalla comunità</u>: quando l'equipe degli educatori non ritiene possibile o opportuna la prosecuzione del programma terapeutico,
- <u>arresto e incarcerazione</u>: 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 dell'Area Comunità della Cooperativa 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.

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 060) 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 delle comunità.

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.



DI 048.9

Approvato da: Comitato di Direzione

data: **22/01/2024**

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	

SETTIMANA TIPO AREA COMUNITA'



MOD 07227.3
(In vigore dal 07/01/22)

SEDE: COMUNITÀ TERAPEUTICA RIABILITATIVA COLLEBEATO | AGGIORNATO IN DATA: 22.01.24

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
07.00 : sveglia	07.00 : sveglia	07.00 : sveglia	07.00 : sveglia	07.00 : sveglia	08.00 : sveglia	09.20 : sveglia
07.15 : colazione	07.15 : colazione	07.15 : colazione	07.15 : colazione	07.15 : colazione	08.15 : colaz. 1 turno	dalle 8.30 alle 9.30 :
07.40 : pulizie	07.40 : pulizie	07.40 : pulizie	07.40 : pulizie	07.40 : pulizie	09.00 : pulizie di fino	colazione
7.45 : terapia	7.45 : terapia	7.45 : terapia	7.45 : terapia	7.45 : terapia	9.30 : terapia	9.30 : terapia
08.30 : organiz. lavori	08.30 : organiz. lavori	08.30 : gruppo	08.30 : organiz. lavori	08.30 : organiz. lavori	09.45 - 10.00 : pausa	10.00 : pulizie
08.40 : partenza per	08.40 : partenza per	accoglienza	08.40 : partenza per	08.40 : partenza per	11.45 : pranzo	12.20 : pranzo
attività lav.	attività lav.	09.45 -10.00 : pausa	attività lav.	attività lav.	13:15 : terapia	13:15 : terapia
08.45 : inizio attività	08.45 : inizio attività	10.30 : gruppo	08.45 : inizio attività	08.45 : inizio attività	14.00 - 15.00 : pulizie di	14.00 : tempo libero
avorativa	lavorativa	educativo	lavorativa	lavorativa	fino	19.15 : cena
09.45 -10.00 : pausa	09.45 -10.00 : pausa	12.20 : pranzo	09.45 -10.00 : pausa	09.45 -10.00 : pausa	15.45 - 16.00 : pausa	20.30 : terapia
12.00 : fine attività lav.	12.00 : fine attività lav.	13:15 : terapia	12.00 : fine attività lav.	12.00 : fine attività lav.	19.15 : cena	22.00 : camomilla
12.20 : pranzo	12.20 : pranzo	15.45 -16.00 : pausa	12.20 : pranzo	12.20 : pranzo	20.30 : terapia	23.30 : buonanotte
13:15 : terapia	13:15 : terapia	16.00 : gruppo	13:15 : terapia	13:15 : terapia	22.00 : camomilla	
13.30 : partenza per	13.30 : partenza per	casa\lavoro	13.30 : partenza per	13.30 : partenza per	24.00 : buonanotte	
'attività lavorativa	l'attività lavorativa	19.15 : cena	l'attività lavorativa	l'attività lavorativa		
13.45 : inizio attività	13.45 : inizio attività	20.30 : terapia	13.45 : inizio attività	13.45 : inizio attività		
avorativa	lavorativa	22.00 : camomilla	lavorativa	lavorativa		
15.45 -16.00 : pausa	15.45 -16.00 : pausa	23.30 : buonanotte	15.45 -16.00 : pausa	15.45 -16.00 : pausa		
16.00 : gr. sessuologia A	16.15 : fine attività		16.30 : fine attività	16.00 : fine attività		
17.00 : fine attività	lavorative per chi ha il		lavorative se alle	lavorative se alle		
lavorative	gruppo psicoterapia		17.30: gr. Genitorialità	17.00: gr. Plenaria (ogni		
18.00 : gr. sessuologia B	17.00 : fine attività lavorative		(ogni 15 gg) altrimenti	15 gg) altrimenti		
19.15 : cena			17:00: fine attività	17:00: fine attività		
20.30 : terapia	17.00 : gruppo psicoterapia		lavorative	lavorative		
22.00 : camomilla	19.15 : cena		19.15 : cena	19.00 : cena		
23.30 : buonanotte	20.30 : terapia		20.30 : terapia	20.30 : terapia		
	22.00 : camomilla		22.00 : camomilla	22.00 : camomilla		
			23.30 : buonanotte	23.30 : buonanotte		
	23.30 : buonanotte					

I colloqui settimanali con gli educatori e gli psicoterapeuti, le visite mediche ed eventuali altri adempimenti, vengono svolti anche durante gli orari delle attività.

SETTIMANA TIPO AREA COMUNITÀ



MOD 07227.3 (In vigore dal 07/01/22)

SEDE: COMUNITÀ TERAPEUTICA RIABILITATIVA BRESCIA | AGGIORNATO IN DATA: 22/01/2024

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
08.00 Sveglia	09.00 Sveglia	10.00 Sveglia				
Entro le 08.30 Colazione	Entro le 09.30 Colazione	Entro le 10.30 Colazione				
08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	09.30 - 11.00	10.30 - 12.00
Attività lavorative –	Attività lavorative -	Attività lavorative -	Attività lavorative –	Attività lavorative –	Pulizie di fino	Pulizie - Tempo libero
impegni - tempo libero	11.00 - 12.00	12.30 Pranzo				
12.30 Pranzo	Tempo libero	13.30 - 19:30				
13.30 – 18:00	13.00 Pranzo	13.30 - 18:00	13.30 - 17.30	13.30 - 18:00	12.30 Pranzo	Tempo libero
Attività lavorative -	13.30 - 18:00	Attività lavorative -	Attività lavorative -	Attività lavorative -	13.30 – 19:30	19.30 Cena
tempo libero	Attività lavorative -	tempo libero	tempo libero	tempo libero	Tempo libero	20.30 - 00.00
19.30 Cena	tempo libero	18:00-19:00 Gruppo	18:00	19.30 Cena	19.30 Cena	Tempo libero
20.30 – 00.00	19.30 Cena	educativo (ogni 15 gg)	Gruppo Genitorialità	20.30 - 00.00		00.00 Buona notte
Tempo libero	20.30 - 22.00	19.30 Cena	(ogni 15 gg)	Tempo libero	20.30 - 00.00	oo.oo boona none
00.00 Buona notte	Psicoterapia di gruppo	20.30 - 00.00	18:30 - 20:00	00.00 Buona notte	Tempo libero	
	22.00 - 00.00	Tempo libero	19:30 Cena		00.00 Buona notte	
	Tempo libero	00.00 Buona notte	20.30 - 22.00		00.00 Boond none	
	00.00 Buona notte		Psicoterapia di gruppo			
			22.00 - 00.00			
			Tempo libero			
			00.00 Buona notte			

I colloqui settimanali con gli educatori e gli psicoterapeuti, le visite mediche ed eventuali altri adempimenti, vengono svolti anche durante gli orari delle attività.

Essendo una struttura dedicata al Reinserimento la giornata tipo definisce gli orari di massima, questi orari sono flessibili in quanto viene presa in considerazione la programmazione degli utenti.



QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO FPO



1	ll personale è qualificato	per trattare le pr	oblematiche deg	ıli utenti			
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
2	Il lavoro svolto dal perso	onale facilita il rapp	porto di fiducia e	buona relazior	ne tra gli utenti ed il	Servizio Inviante	
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
	u rei illelite		1 000		Abbastanza	_	
3	Il personale gestisce in r	maniera adeguata	gli strumenti pre	visti dal Progra	ımma Terapeutico (c	olloqui, riunioni,	verifiche)
	Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
						•	
4	Il personale garantisce ι	ın ambiente prote	tto che tutela il la	avoro individua	lle degli utenti		
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
5	Il personale sa cogliere i	i bisogni e le pote	nzialità dell'utent	te			
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
						•	
6	Il personale garantisce l	a privacy dei dati t	rattati				
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
						•	
7	Prima dell'ingresso l'ute svolgimento del Prograr		to sul regolamen	to, le caratteris	tiche, i tempi, la met	todologia e le m	odalità di
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
		1				•	
8	Il Programma garantisce	una presa in cario	co dal punto di vi	ista sanitario ac	deguata		
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
		l				•	· ·
9	II Programma mette a d	isposizione gli stru	ımenti per poter	lavorare su tutt	ti gli aspetti persona	li	
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
						l	
10	La Comunità mette a dis	sposizione locali fu	ınzionali, ben dis	posti ed igienio	camente adeguati		
J	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
11	La Comunità garantisce	gli adempimenti s	anitari, legali, an	nministrativi (rir	nnovo documenti, ec	c.)	
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
ITEM	SPECIFICI del Periodo c						
12	Il Personale della Comu Multidimensionale.	nità individua i bis	ogni e le potenzi	alità dell'utento	e utili alla costruzione	e del Progetto In	dividuale
	□ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
13	Il Personale rispetta i ter	mpi e le modalità	per l'individuazio	ne del Progett	o Individuale Multidi	mensionale	
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
14	Il personale accompagn	a l'utente alla com	prensione del Co	ontratto e dei F	Regolamenti		
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
				· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			



QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO FPO

Suggerimenti	
Data	Sigla del Compilatore



MODULO Questionario Cliente Interno Passaggio Appartamento

MOD 07233.4 in vigore da: 04/07/2023

4	Il managada à avialifi			اعمام مامدا	li saba mbi	
1	Il personale è qualifi	cato per t	<u> </u>	iche degi		
	□ Per niente		Poco		Abbastanza	□ Molto
2	Il lavoro svolto dal po	ersonale f	acilita il rapporto di	fiducia e	buona relazione tra gli i	utenti ed il Servizio Inviante
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza	□ Molto
3	Il personale gestisce	in manier	ra adeguata gli strum	enti prev	visti dal Programma Ter	apeutico (colloqui, riunioni,
3	verifiche)					
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza	□ Molto
4	Il personale garantis	ce un aml	biente protetto che t	utela il la	avoro individuale degli u	itenti
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza	□ Molto
5	Il personale sa coglie	ere i bisog	ni e le potenzialità d	ell'utente	9	
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza	□ Molto
6	Il personale garantis	ce la priva	acy dei dati trattati			
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza	□ Molto
7	Prima dell'ingresso l	'utente v	iene informato sul re	egolamer	nto, le caratteristiche, i	tempi, la metodologia e le
/	modalità di svolgime	ento del P	rogramma Terapeuti	ico		
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza	□ Molto
		•				
8	Il Programma garant	isce una p	oresa in carico dal pu	ınto di vi	sta sanitario adeguato	
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza	□ Molto
9	Il Programma mette	a disposi:	zione gli strumenti p	er poter l	avorare su tutti gli aspe	etti personali
	□ Per niente		Poco		Abbastanza	□ Molto
		l .				L
10	La Comunità mette a	disposizi	one locali funzionali	, ben disp	oosti ed igienicamente a	ndeguati
	□ Per niente		Poco		Abbastanza	□ Molto
11	La Comunità garanti	sce gli ade	empimenti sanitari, l	egali, am	ministrativi (rinnovo do	cumenti, ecc.)
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza	□ Molto



MODULO Questionario Cliente Interno Passaggio Appartamento

MOD 07233.4 in vigore da: 04/07/2023

ITEM SPECIFICI del Passaggio dalla Comunità di Reinserimento all'Appartamento

12	La psicoterapia (di G	ruppo o I	ndividuale) è uno str	umento	che facilita il lavoro in	ndividuale	
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
13	Gli strumenti psicote	erapici ve	ngono gestiti con cos	stanza e p	ountualità		
	□ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
14	Il personale sviluppa	, verifica	e negozia con contin	uità il Pro	ogetto Individuale M	ultidimensio	nale
	□ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
Sugg	erimenti						
Data			Sigla	del Comp	ilatore		



QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO DIMISSIONE CR



1	II pers	onale è qualificato	per trattare le pr	oblematiche deg	gli utenti			
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
2	II lavo	ro svolto dal perso	onale facilita il rapp	porto di fiducia e	buona relazio	ne tra gli utenti ed il :	Servizio Inviante	
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
l					I		I	
3	Il pers	onale gestisce in r	maniera adeguata	gli strumenti pre	evisti dal Progra	mma Terapeutico (co	olloqui, riunioni,	verifiche)
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
			l		I		I	
4	Il pers	onale garantisce ι	ın ambiente prote	tto che tutela il l	avoro individua	le degli utenti		
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
					<u> </u>		<u> </u>	
5	II pers	onale sa cogliere	i bisogni e le pote	nzialità dell'uten	te			
					1	Abbastanza		Molto
6	II pers	onale garantisce l	a privacy dei dati t	trattati				
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
			_		_			
_	Prima	dell'ingresso l'ute	nte viene sufficien	temente informa	ato sul regolam	ento, le caratteristich	ne, i tempi, la me	etodologia e le
7		lità di svolgimento			J			S
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
			•					
8	Il Prog	gramma garantisce	una presa in cario	co dal punto di v	ista sanitario ad	deguata		
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
					•			
9	Il Prog	gramma mette a d	isposizione gli stru	ımenti per poter	lavorare su tut	ti gli aspetti personal	li	
9	II Prog	gramma mette a d Per niente	isposizione gli stru	ımenti per poter Poco	lavorare su tut		li 🔲	Molto
9	•		1				I	Molto
9				Poco		Abbastanza	I	Molto
		Per niente		Poco		Abbastanza	I	Molto
	La Co	Per niente munità mette a di	sposizione locali fu	Poco unzionali, ben dis	sposti ed igienia	Abbastanza		
	La Co	Per niente munità mette a dis Per niente	sposizione locali fu	Poco unzionali, ben dis Poco	sposti ed igienia	Abbastanza		
10	La Co	Per niente munità mette a dis Per niente	sposizione locali fu	Poco unzionali, ben dis Poco	sposti ed igienia	Abbastanza camente adeguati Abbastanza		
10	La Co	Per niente munità mette a dis Per niente munità garantisce	sposizione locali fu	Poco unzionali, ben dis Poco sanitari, legali, an	sposti ed igienio	Abbastanza camente adeguati Abbastanza nnovo documenti, ecc	c.)	Molto
10	La Co	Per niente munità mette a dis Per niente munità garantisce	sposizione locali fu	Poco unzionali, ben dis Poco sanitari, legali, an	sposti ed igienio	Abbastanza camente adeguati Abbastanza nnovo documenti, ecc	c.)	Molto
10	La Co	Per niente munità mette a dis Per niente munità garantisce	sposizione locali fu	Poco unzionali, ben dis Poco sanitari, legali, an	sposti ed igienio	Abbastanza camente adeguati Abbastanza nnovo documenti, ecc	c.)	Molto
10	La Co	Per niente munità mette a dis Per niente munità garantisce	sposizione locali fu	Poco unzionali, ben dis Poco sanitari, legali, an	sposti ed igienio	Abbastanza camente adeguati Abbastanza nnovo documenti, ecc	c.)	Molto
10	La Co	Per niente munità mette a dis Per niente munità garantisce Per niente	sposizione locali fu	Poco unzionali, ben dis Poco sanitari, legali, an	sposti ed igienio	Abbastanza camente adeguati Abbastanza nnovo documenti, ecc	c.)	Molto
10	La Co	Per niente munità mette a dis Per niente munità garantisce Per niente	sposizione locali fu gli adempimenti s	Poco unzionali, ben dis Poco sanitari, legali, ar Poco	sposti ed igienio	Abbastanza camente adeguati Abbastanza nnovo documenti, ecc	c.)	Molto
10 11 ITEM	La Co	Per niente munità mette a dis Per niente munità garantisce Per niente FICI alla dimission	sposizione locali fu gli adempimenti s	Poco unzionali, ben dis Poco sanitari, legali, ar Poco	sposti ed igienio	Abbastanza camente adeguati Abbastanza nnovo documenti, ecc	c.)	Molto
10 11 ITEM	La Co La Co SPECII	Per niente munità mette a dis Per niente munità garantisce Per niente FICI alla dimission gramma aiuta la per Per niente	gli adempimenti s	Poco unzionali, ben dis Poco sanitari, legali, an Poco rsi socialmente Poco	sposti ed igienio	Abbastanza camente adeguati Abbastanza nnovo documenti, ecc Abbastanza Abbastanza	c.)	Molto
10 11 ITEM	La Co La Co SPECII	Per niente munità mette a dis Per niente munità garantisce Per niente FICI alla dimission gramma aiuta la pe	gli adempimenti s	Poco unzionali, ben dis Poco sanitari, legali, an Poco rsi socialmente Poco	sposti ed igienio	Abbastanza camente adeguati Abbastanza nnovo documenti, ecc Abbastanza Abbastanza	c.)	Molto Molto
10 11 ITEM	La Co La Co SPECII	Per niente munità mette a dis Per niente munità garantisce Per niente FICI alla dimission gramma aiuta la per Per niente	gli adempimenti s	Poco unzionali, ben dis Poco sanitari, legali, an Poco rsi socialmente Poco	sposti ed igienio	Abbastanza camente adeguati Abbastanza nnovo documenti, ecc Abbastanza Abbastanza	c.)	Molto
10 11 ITEM	La Co La Co SPECII II Prog	Per niente munità mette a dis Per niente munità garantisce Per niente FICI alla dimission gramma aiuta la per Per niente gramma rieduca al Per niente	gli adempimenti s ersona a reintegral lavoro e accompa	Poco unzionali, ben dis Poco sanitari, legali, an Poco rsi socialmente Poco agna alla ricerca de	sposti ed igienio	Abbastanza Abbastanza Abbastanza Abbastanza Abbastanza Abbastanza Abbastanza	c.)	Molto Molto
10 11 ITEM	La Co La Co SPECII II Prog	Per niente munità mette a dis Per niente munità garantisce Per niente FICI alla dimission gramma aiuta la per Per niente	gli adempimenti s ersona a reintegral lavoro e accompa	Poco unzionali, ben dis Poco sanitari, legali, an Poco rsi socialmente Poco agna alla ricerca de	sposti ed igienio	Abbastanza Abbastanza Abbastanza Abbastanza Abbastanza Abbastanza Abbastanza	c.)	Molto Molto



QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO DIMISSIONE CR



15	Il Programma fornisce l	e informazioni e la	possibilità di s _i	oerimentare una	nuova maniera di g	gestire il tempo lib	ero
	☐ Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
		1		1		l	
16	La Comunità garantisce	e l'accompagnamer	nto ad una grad	duale autonomia	personale		
	Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
Sugo	erimenti						
Jugg	erimenu						
•••••	•••••			• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •		••••••	•••••
•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •		•••••	•••••
•••••		•••••	••••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	•••••
• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •				• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •			•••••
			•••••				
	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •						
•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	***************************************	•••••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	••••••
•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	•••••	••••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	•••••
•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	•••••
• • • • • •	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •			• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •			•••••
				• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •			
Data			Si	igla del Compil	atore		



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DIPENDENTI

MOD 08016.5

In vigore dal 22/01/2024

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	N.P.
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						



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DIPENDENTI

MOD 08016.5

In vigore dal 22/01/2024

	AFFERMAZIONE	1	2	3	4	5	N.P.
32	Il sistema retributivo previsto dal contratto nazionale di lavoro mi soddisfa						
33	La politica retributiva propria della cooperativa (inquadramenti, superminimi, benefit, ecc.) mi soddisfa.						
34	Gli ambienti di lavoro sono adeguati alle esigenze						
35	La cooperativa adotta tutte le misure necessarie per la sicurezza sul luogo di lavoro						
36	C'è un ottimo scambio di informazioni tra responsabili e dipendenti						
37	I responsabili coinvolgono nelle scelte						
38	I miei responsabili riconoscono i risultati che raggiungo						
39	I miei responsabili incentivano bene lo spirito di squadra						
40	In caso di difficoltà sul lavoro posso sempre parlarne con i miei responsabili						
41	La direzione prende decisioni chiare, comprensibili e tempestive						
	La cooperativa è attenta a:						
	a) migliorare i processi di lavoro						
	b) sperimentare nuove forme di organizzazione del lavoro						
42	c) riconoscere e affrontare i problemi e gli errori del passato						
	d) confrontarsi con le esperienze di altre organizzazioni						
	e) sviluppare competenze innovative nei dipendenti						

	Quali so	ono, secondo te, le cose più urgenti da migliorare in cooperativa (Massimo 3 risposte):	
	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	
	e)	I rapporti con i responsabili	
43	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	
	1)	La struttura organizzativa o i processi di lavoro	

Area:	Ruolo:	
Comunità	Operatore	
PeS	Coordinatore UdO	
Staff	Responsabile	
Socio		
Non socio		



QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO DIMISSIONI CT



1	Il personale è qualificato	per trattare le problema	tiche degli utenti			
	☐ Per niente	□ Poco		Abbastanza		Molto
2	·	onale facilita il rapporto d	1			na I.
	☐ Per niente	□ Poco		Abbastanza		Molto
3	Il personale gestisce in r	maniera adeguata gli stru	menti previsti dal Progra	amma Terapeutico (co	llogui, riunioni,	verifiche)
	□ Per niente	Poco		Abbastanza		Molto
			I			
4	Il personale garantisce u	ın ambiente protetto che	tutela il lavoro individua	le degli utenti		
	☐ Per niente	□ Poco		Abbastanza		Molto
			<u>.</u>			
5	Il personale sa cogliere	i bisogni e le potenzialità	dell'utente			
	□ Per niente	□ Росо		Abbastanza		Molto
6	<u> </u>	a privacy dei dati trattati	T	1		
	☐ Per niente	□ Poco		Abbastanza		Molto
	D.: - /: /					1-1:42 -1:
7	svolgimento del Prograi	nte viene informato sul re mma Terapeutico	egolamento, le caratteris	sticne, i tempi, la meto	odologia e le mo	odalita di
	☐ Per niente	□ Poco		Abbastanza		Molto
				71000011120		
8	Il Programma garantisce	una presa in carico dal p	ounto di vista sanitario ad	deguata		
	☐ Per niente	□ Poco		Abbastanza		Molto
			l			
9	Il Programma mette a d	isposizione gli strumenti	oer poter lavorare su tut	ti gli aspetti personali		
	□ Per niente	□ Poco		Abbastanza		Molto
10	La Comunità mette a di	sposizione locali funziona	li, ben disposti ed igieni	camente adeguati		
	□ Per niente	☐ Poco		Abbastanza		Molto
4.4	1	1. 1	1 10		,	
11	<u> </u>	gli adempimenti sanitari,				NA - L.
	☐ Per niente	□ Poco		Abbastanza		Molto
ITEM	SPECIFICI delle dimission	oni dalla Comunità Terar	eutica di Collebeato			
		m dana Comamica Foraș				
12	La psicoterapia (di Grup	po o Individuale) è uno s	rumento che facilita il la	voro individuale		
	☐ Per niente	□ Poco		Abbastanza		Molto
<u> </u>		<u> </u>	<u> </u>			
13	Gli strumenti psicoterap	ici vengono gestiti con c	ostanza e puntualità			
	☐ Per niente	□ Poco		Abbastanza		Molto
		•		1		1
14	Il personale sviluppa, ve	rifica e negozia con conti	nuità il Progetto Individu	uale Multidimensionale	е	
	☐ Per niente	□ Poco		Abbastanza		Molto



QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO DIMISSIONI CT



Suggerimenti	
Data	Sigla del Compilatore



QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO FPO CT

MOD. 07327.0 (In vigore dal 04/04/2023)

1	II pers	onale è qualificato	per trattare le pr	oblematiche dec	gli utenti			
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
2	II lavo	ro svolto dal perso	nale facilita il rapp	porto di fiducia e	buona relazion	ne tra gli utenti ed il	Servizio Inviante	
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
3	II pers	sonale gestisce in n	naniera adeguata	gli strumenti pre	visti dal Progra	mma Terapeutico (c	olloqui, riunioni,	
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
4	II pers	sonale garantisce u	n ambiente prote	tto che tutela il l	avoro individua	ıle degli utenti		
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
5	II pers	sonale sa cogliere i	bisogni e le pote	nzialità dell'uten	ı			
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
r								
6	II pers	sonale garantisce la	a privacy dei dati t	rattati			T	
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
7	Prima	dell'ingresso l'ute	nte viene informat	to sul regolamen	to, le caratteris	tiche, i tempi, la met	todologia e le m	odalità di
		mento del Progran	I			All .		Molto
		Per niente		Poco		Abbastanza		MOITO
8	II Dros	gramma garantisce	proce in cari	aa dal punta di v	ista sanitaria as	do au ata		
-			1	<u>.</u>				Molto
		Per niente		Poco		Abbastanza		MOITO
9	Il Dros	aramma matta a di	ionociaiono ali etru	umanti nar natar	lavorara su tut	ti gli aspetti persona	l:	
7			·					Molto
		Per niente		Poco		Abbastanza		IVIOITO
10	la Ca	munità mette a dis		مناء معانات مانا	on anti and instance			
10			·		·			Molto
		Per niente		Poco		Abbastanza		WIOILO
11	la Co	munità garantisco	ali ademnimonti s	anitari legali an	nministrativi (rir	nnovo documenti, ec	c)	1
' '			gii adempimenti s			Abbastanza	c.,	Molto
		Per niente		Poco		Abbastanza		WIOICO
ITEM	SPECI	FICI del Periodo d	li Ossarvaziona					
	J1 LC1	rici del i eriodo d	ii Ossei vazione					
	II Pers	onale della Comur	nità individua i bis	ogni e le potenzi	ialità dell'utenti	e utili alla costruzione	e del Progetto In	dividuale
12		dimensionale.		- J 5 .5 PO (5/12)		2 2.3 33 3000 3210110		
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
							1	
13	Il Pers	onale rispetta i ter	npi e le modalità i	per l'individuazio	ne del Progett	o Individuale Multidi	mensionale	
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
L					ı		ı	
14	II pers	sonale accompagna	a l'utente alla com	prensione del C	ontratto e dei f	Regolamenti		
		Per niente		Poco		Abbastanza		Molto
			<u> </u>		l .		1	



QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO FPO CT

Suggerimenti	
Data	Sigla del Compilatore



SEZ. 1

Data:

Risposta consegnata /inviata a:

Firma:

OGGETTO DELL'APPREZZAMENTO O RECLAMO

······································	······································						
Data:	Firma (leggibile):			Recapito per l'eventuale risposta:		
			Spazio riservato alla coo	perativa:			
RICEVUTO DA:		IN DATA	:	INOLTRATO A:		IN D	ATA
RICEVUTO DA: SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	IN DATA	:	RESP	ONSABILE DEL		A CHIUSURA
	APERTA IL:	1 1	:	RESP	PONSABILE DEL TAMENTO NC:		
SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	DA:		RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA
	APERTA IL:	DA:	SPOSTA ALL'APPREZ	RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA
SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	DA:		RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA
SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	DA:		RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA
SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	DA:		RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA
SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	DA:		RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA
SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	DA:		RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA
SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	DA:		RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA
SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	DA:		RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA
SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	DA:		RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA
SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	DA:		RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA
SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	DA:		RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA
SEGNALAZIONE N°	APERTA IL:	DA:		RESP TRAT	TAMENTO NC:		A CHIUSURA

a mezzo:

da: