



SIMPATRIA

cooperativa sociale di solidarietà onlus

pag. 1 di 26

Carta del Servizio

**Centro Diurno Disabili
Suzzara**

ultimo aggiornamento: MAGGIO 2023

 Sede Legale: via Democrito 13/6
46029 Suzzara (MN)
 Sede amministrativa: via del Parco, 1
46023 Palidano di Gonzaga (MN)
 Tel. 0376 508370
 e-mail: info@simpatria.it
PEC: chv@pecimprese.it
www.simpatria.it

C.F. e P.I.: 01452880204
Iscrizione Albo Regionale Coop. Sociali
Sez. A, foglio 110, numero progressivo 220
Iscrizione Albo Nazionale Cooperative n. A113544
Iscrizione R.E.A. MN n. 160218



INDICE

1.	Breve storia del CDD	pag. 03
2.	Modalità di accesso	pag. 03
3.	Descrizione dell'unità d'offerta	pag. 04
4.	Liste di attesa	pag. 04
5.	Modalità di erogazione delle prestazioni e attività	pag. 04
6.	Servizi accessori	pag. 07
7.	Giornata tipo	pag. 08
8.	Orari di funzionamento	pag. 08
9.	Accessibilità del servizio	pag. 09
10.	Regolamentazione accesso visitatori esterni	pag. 09
11.	Compartecipazione alla spesa da parte dell'utente	pag. 09
12.	Strumenti e modalità per tutelare i diritti delle persone assistite	pag. 09
13.	Strumenti modalità e tempi di valutazione	pag. 09
14.	Rilevazione eventuali lamentele	pag. 10
15.	Modalità di rilascio dichiarazioni ai fini fiscali	pag. 11
16.	Tempistiche e modalità di accesso ai documenti	pag. 11
17.	Gestione emergenza Covid-19	pag. 11
18.	Contatti	pag. 12
19.	Allegati:	pag. 12
	a) Contratto d'ingresso	pag. 13
	b) Scheda per eventuali reclami e/o apprezzamenti	pag. 19
	c) Questionario di soddisfazione per famiglie	pag. 20
	d) Questionario di soddisfazione per gli operatori	pag. 23



01. BREVE STORIA DEL CDD

Il Centro Diurno Disabili (ex Centro Socio-Educativo) di Suzzara (MN) inizia le sue attività nel febbraio del 1987, su iniziativa della Cooperativa CHV, costituita l'anno precedente dall'Associazione Territoriale di Coordinamento Handicappati e Volontari.

Attiva già da diversi anni nel campo della sensibilizzazione ai temi dell'integrazione (scolastica, sociale e lavorativa) delle persone con disabilità, l'associazione si pose l'obiettivo di passare ad una dimensione operativa attraverso la gestione di servizi.

All'interno di questo processo si individuò la mancanza nel comprensorio di un CSE, struttura diurna prevista dalla Regione in ogni territorio già dal 1980. Attraverso un confronto con l'allora USSL 49, (Suzzara, Gonzaga, Motteggiana, Pegognaga, San Benedetto Po, Moglia), furono individuati la struttura (l'ex scuola materna di Riva di Suzzara) e gli utenti iniziali, definite le procedure organizzative, delineato il progetto complessivo e la filosofia organizzativa e culturale di fondo: offrire alle persone che frequentano il centro uno spazio educativo che accolga le differenti capacità con rispetto e condivisione, un luogo non chiuso e artificioso, ma in grado di essere in dialogo costante con persone e ambienti del territorio.

Nel 1993 il CSE si trasferisce nell'attuale sede di via Democrito a Suzzara.

Nell'anno 2004, con deliberazione n° VII/18334 del 23/07/2004, viene istituito il Centro Diurno Disabili.

Nel 2021, dalla pluridecennale esperienza delle Cooperative CHV e TanteTinte, nasce Simpatria Cooperativa Sociale di Solidarietà. Questo consente di rispondere a un più ampio ventaglio di bisogni delle persone con disabilità dal primo inserimento nel mondo scolastico all'età adulta; di bambini e adolescenti a cui offre un ambiente di crescita sano e stimolante; di famiglie in difficoltà, supportando l'autonomia genitoriale e l'importanza del nucleo familiare; dell'intera comunità, sviluppando progetti di welfare e sviluppo territoriale.

02. MODALITA' DI ACCESSO

Il Centro diurno disabili è un servizio semiresidenziale rivolto a persone con disabilità grave; ad esso si accede dopo il compimento della maggiore età. Coloro che fossero interessati all'inserimento di un proprio familiare al CDD hanno la possibilità di richiedere al coordinatore informazioni relative alle caratteristiche del servizio e visitarlo.

L'ammissione al servizio prevede le seguenti procedure:

- la famiglia presenta formale domanda all'Ente Gestore e per conoscenza al Servizio Sociale del Comune di residenza;
- l'équipe tecnica del CDD valuta i bisogni dell'utente disabile e la congruenza del servizio ai bisogni rilevati e verifica la fattibilità dell'inserimento al centro;
- la cooperativa Simpatria dichiara la disponibilità/non disponibilità all'ammissione, motivandone le ragioni;
- ottenuta risposta favorevole, la famiglia/AdS presenta domanda al Comune di residenza;
- il Comune entro 30 giorni comunica alla famiglia e, per conoscenza alla Cooperativa Simpatria, l'esito della sua istanza;
- nel caso si proceda all'inserimento dell'utente presso il CDD, viene sottoscritto un contratto di ingresso tra Simpatria e la famiglia dell'utente;
- nella fase iniziale di frequenza al Centro l'équipe multidimensionale predispone un periodo di osservazione per una conoscenza del nuovo utente. Al termine di questo periodo, entro trenta giorni, l'équipe del Centro predispone un primo progetto educativo individualizzato (PEI) che viene condiviso con la Famiglia. Viene inoltre predisposta la Cartella Socio-Sanitaria (FASAS) e il SIDI.



03. DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA

La sede del Centro Diurno Disabili è ubicata a Suzzara, in via Democrito 13/A, nella zona del nuovo ospedale in un'area quindi abbastanza centrale e in consistente espansione negli ultimi anni. La costruzione di proprietà della Cooperativa Simpatria è stata resa possibile grazie ad una generosa donazione di un benefattore originario di Suzzara e alla mobilitazione di tutta la cittadinanza. Inaugurata nel 1994 è disposta su un unico piano senza barriere architettoniche e con un ampio spazio esterno adibito a giardino e attività conviviali. Internamente è composta da un'ampia sala polivalente, una serie di spazi adibiti a laboratori e attività varie, due sale mensa e uno spazio cucina per la produzione interna dei pasti. I servizi accessori, oltre a quelli igienici, consistono in un magazzino, una dispensa, due garage. La struttura risulta rispondente alle norme delle più recenti disposizioni legislative. Il Servizio è accreditato da Regione Lombardia e a contratto per n° 25 posti (DGR del 23/11/ 2005 N 1147) e autorizzato al funzionamento (Atto della Provincia di Mn n 26/2005 AF del 21/06/2005).

L'équipe educativa, nel rispetto degli standard gestionali previsti dalla delibera regionale, è costituita da:

- Un responsabile coordinatore del Servizio
- Educatori socio-sanitari e socio-pedagogici
- Infermiere professionale
- OSS e ASA

E' presente una fisioterapista a convenzione.

L'équipe inoltre è affiancata da due medici volontari.

04. LISTA DI ATTESA

Qualora vi siano più domande di inserimento rispetto ai posti accreditati, la Cooperativa Simpatria stilerà una lista di attesa sulla base delle seguenti priorità:

- data di presentazione della domanda,
- risorse assistenziali della famiglia o comunque alternative al servizio,
- livello di gravità dell'utente, con priorità ai casi più gravi.

05. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E ATTIVITÀ

Le finalità del Centro Diurno Disabili sono essenzialmente le seguenti:

- offrire ad ogni utente la possibilità di sviluppo, valorizzazione e mantenimento delle capacità cognitive, motorie e relazionali, attraverso una programmazione individuale degli interventi;
- offrire un adeguato livello di assistenza che garantisca il dignitoso rispetto della persona nel supporto delle funzioni di base e nella cura delle esigenze sanitarie;
- consentire ad ogni utente occasioni di socializzazione nel territorio, promuovendo processi di sensibilizzazione e integrazione;
- offrire alle famiglie un sostegno e un supporto nella gestione della quotidianità.

I momenti programmatori del servizio possono essere analiticamente distinguibili in programmazione annuale e programmazione settimanale; la prima si svolge generalmente nei mesi precedenti all'inizio dell'anno educativo (gennaio), dura quattro giorni ed è volta principalmente alla valutazione

dell'andamento dei singoli progetti educativi e alla programmazione delle attività annuali. Ad essa partecipa l'intera équipe educativa, il coordinatore del servizio e su casi specifici il medico responsabile, il fisioterapista, gli infermieri ed altri consulenti.



La programmazione settimanale invece pone a tema problemi specifici nell'andamento dei singoli progetti individualizzati e affronta le eventuali variazioni dell'organizzazione; ha una durata di tre ore, viene svolta generalmente il lunedì pomeriggio dopo la fine delle attività con gli utenti, e ad essa partecipa l'intera équipe con la presenza del coordinatore. La presenza del medico responsabile, del fisioterapista, e degli infermieri è, anche in questo caso, periodica e rivolta alla risoluzione di criticità che prevedono la loro consulenza e il loro parere.

La filosofia del servizio tende a dare spazio all'autonomia e al protagonismo degli educatori nella definizione delle attività e delle ipotesi progettuali degli interventi individualizzati, nella consapevolezza della loro centralità nella relazione con l'utente. Ma al tempo stesso la storia del servizio riconosce la dimensione indispensabile del confronto interno all'équipe, con la figura del coordinatore, con i consulenti esterni e soprattutto con le famiglie, considerate come le principali depositarie delle conoscenze dell'utente, della sua storia, dei suoi bisogni, ecc. La bontà di un progetto, il conseguimento di un obiettivo, il benessere dell'utente non è mai l'esito delle capacità individuali di un singolo, ma il frutto di un lavoro collettivo. In questo senso la programmazione e la progettazione degli interventi individuali non possono che essere l'esito di un lavoro diffuso, la cui responsabilità è indubbiamente del coordinatore e dell'équipe, ma alla cui definizione devono concorrere anche gli altri attori, interessati al buon andamento del servizio e al miglioramento costante della sua capacità di comprendere e dare risposta ai molteplici bisogni degli utenti.

Per ogni utente frequentante il CDD, viene predisposto un progetto individualizzato, periodicamente verificato.

Per ogni utente viene individuato un educatore di riferimento, responsabile della stesura del progetto educativo individualizzato. Tale educatore ha la presa in carico ma nelle attività sono comunque coinvolti anche altri operatori. Il progetto viene periodicamente verificato all'interno dell'équipe e attraverso incontri tra coordinatore e gruppo di lavoro; all'inizio dell'anno il PEI viene consegnato e discusso con la famiglia durante un incontro di condivisione.

Gli elementi principali del progetto educativo sono la relazione educativa (individualizzata o di piccolo gruppo a seconda dei casi), l'attività di igiene e cura e la proposta di attività educative.

Per quanto concerne queste ultime, il Centro diurno disabili offre differenti tipologie di attività divise in aree:

➤ AREA ASSISTENZIALE E DELL'AUTONOMIA PERSONALE

All'interno della quotidianità del Servizio, viene data particolare importanza all'aspetto igienico-assistenziale: sono previsti momenti per il cambio, l'igiene intima, l'igiene orale.

Quando possibile si individuano obiettivi per il potenziamento dell'autonomia personale nello svolgimento delle funzioni di base. In questo momento l'utente acquisisce autonomia per quanto riguarda la propria igiene quotidiana e la cura del proprio corpo attraverso una corretta sequenzialità di vestirsi, lavarsi e rivestirsi

Queste attività vengono svolte quotidianamente all'interno del Centro e, quando possibile, nello spogliatoio della piscina.

Per il mantenimento delle autonomie personali vengono proposte anche altre attività nei diversi momenti e spazi della giornata: apparecchiare e sparecchiare i tavoli al momento del pranzo, corretto svolgimento delle azioni durante il pasto, riordino dei materiali del centro.

Pur facendo riferimento all'area dell'autonomia è evidente che questi momenti sono fortemente inseriti all'interno della relazione educativa e dello scambio comunicativo e relazionale.



➤ AREA ESPRESSIVA (Laboratori creativi)

L'attività consiste nel realizzare vari oggetti con l'utilizzo di diversi materiali (carta, legno, cera, ecc.), destinati sia all'abbellimento e arredamento del servizio, sia proposti al pubblico nei vari mercati e manifestazioni della zona.

Tale attività si pone gli obiettivi di sviluppare le capacità espressive, la motricità fine, stimolare la comunicazione e la mobilitazione corporea, consentendo all'utente di entrare in rapporto con i propri sentimenti, con il proprio essere e con le altre persone coinvolte.

➤ AREA SENSO-MOTORIA

L'area senso-motoria coinvolge gli utenti in attività sia interne che esterne al Centro.

✓ Attività di piscina

Attività finalizzata a sviluppare capacità motorie, in particolare si lavora sulla deambulazione, sul controllo dell'equilibrio e quindi su corrette posture. Gli obiettivi evidentemente possono essere diversificati a seconda delle capacità motorie ed emotive di ogni utente; si può andare quindi dal superamento delle paure connesse all'acqua per rafforzare il rapporto di fiducia e relazione affettiva con l'educatore al mantenere e potenziare abilità di nuoto.

Questa attività comporta il momento dello spogliatoio e della doccia, fondamentale sia per lo scambio e il contatto fisico tra educatore ed utente, sia per il raggiungimento di obiettivi riguardanti l'area dell'autonomia personale.

✓ Attività di cavallo

Attività finalizzata a sviluppare capacità grosso-motorie, mobilitare parti del corpo abitualmente ferme e inutilizzate, stimolare la concentrazione e l'attenzione a ciò che si sta facendo. E' un'attività che può creare insicurezza in quanto ci si percepisce ad un'altezza elevata, quindi è fondamentale il rapporto di fiducia tra utente, operatore e istruttore e sulla base di questo rapporto l'educatore è chiamato a mediare per diminuire l'ansia creata dalla precarietà della situazione.

Anche la fase iniziale di avvicinamento, preparazione ed accudimento del cavallo è un momento importante dell'attività, poiché si crea uno spazio di relazione e di fiducia con l'animale.

Come per l'attività di piscina, anche in questo caso gli obiettivi si differenziano: dalla disponibilità al contatto con il cavallo all'acquisizione di capacità di equilibrio e, a volte, anche di guida autonoma.

✓ Attività di gioco delle bocce

L'attività si svolge nel bocciodromo di un paese vicino e prevede il coinvolgimento di volontari che abitualmente lo frequentano.

L'attività è finalizzata a sostenere le capacità di attenzione, il rispetto delle semplici regole di gioco, le abilità motorie di percezione del peso delle bocce e della forza da utilizzare durante il tiro.

Il contesto del bocciodromo è anche occasione di socializzazione, consentendo ai ragazzi di farsi conoscere e di instaurare nuove relazioni nel territorio.

✓ Fisioterapia

All'interno del Centro si svolgono interventi fisioterapici:

- mobilizzazioni attive e passive,
- linfo-drenaggio,
- mantenimento delle abilità motorie,
- controllo e verifica di ausili e tutori.



- ✓ Stimolazione basale, attività sensoriali, snoezelen

Le attività focalizzano l'attenzione sulla globalità della persona. Offrono validi strumenti per attuare percorsi educativi quotidiani. Attraverso questi interventi si aiutano i ragazzi ad entrare in relazione con il proprio corpo (se stessi), con le persone che stanno loro accanto (l'altro da sé), con ciò che li circonda (il mondo).

- ✓ Attività motorie altre

Deambulazione assistita (con o senza ausili), cyclette, passeggiate.

➤ AREA SOCIO-RELAZIONALE

Nell'interazione con l'utente si pone particolare attenzione alla dimensione relazionale, cercando di cogliere e amplificare le manifestazioni comunicative anche di chi ha pochi strumenti espressivi. In ogni attività, anche in quelle di tipo assistenziale, fondamentale è curare la relazione operatore /utente.

Si cerca anche di implementare le modalità comunicative e gli scambi relazionali fra gli utenti, soprattutto attraverso la condivisione di attività comuni in piccolo gruppo.

Vengono proposte anche attività fuori dal Centro per favorire occasioni di socializzazione e di relazione con persone esterne.

➤ AREA LUDICO-RICREATIVA

Comprende attività di carattere animativo, perlopiù svolte in gruppo, che rappresentano momenti di svago e divertimento, nella piena e libera espressione di ognuno:

- ascolto di musica, canti e balli;
- visione di filmati d'animazione e videosigle;
- giochi da tavolo;
- disegno.

Vengono utilizzati anche strumenti informatici quali tablet, videoproiettore, smartphone, computer.

➤ AREA COGNITIVA

Vengono proposte semplici attività per il mantenimento delle competenze cognitive.

In particolare, quando presenti, si esercitano in modo funzionale le abilità di lettura e scrittura.

Si strutturano attività per l'orientamento spazio-temporale (calendario, orologio, menù, agenda visiva ...).

Vengono proposte inoltre, sotto forma di giochi, attività finalizzate al mantenimento dell'attenzione, alla stimolazione della memoria e del rispetto di semplici regole di gioco.

06. SERVIZI ACCESSORI

➤ MENSA

All'interno della struttura del CDD è attiva una cucina predisposta per la produzione di pasti che vengono preparati quotidianamente, seguendo un menu definito. Viene inoltre assicurata la possibilità di variazioni e di diete speciali.

Nei periodi in cui non è possibile utilizzare la cucina interna (ad esempio emergenza covid-19) ci si avvale della fornitura di pasti prodotti da una ditta esterna.

➤ TRASPORTO

La cooperativa Simpatria, previa analisi puntuale delle necessità e delle condizioni, è in grado di:

- gestire il trasporto quotidiano degli utenti da casa al servizio e viceversa;
- gestire i trasporti per il raggiungimento delle sedi delle attività esterne.



Gli automezzi a disposizione del CDD sono 3 pulmini di n° 9 posti e, al bisogno, 1 auto a 5 posti.

Il personale addetto al trasporto è costituito da 1 autista e da tre accompagnatori assunti; ci si avvale di una collaborazione con un gruppo di volontari dell'associazione Auser (Autogestione Servizi) di Suzzara per la guida degli altri mezzi.

I trasporti connessi con le attività educative vengono invece effettuati dal personale educativo e assistenziale del servizio.

Anche in questo caso la gestione diretta del servizio consente di rispondere alle diverse esigenze degli utenti e delle loro famiglie, compatibilmente con la necessaria razionalità del servizio.

➤ SERVIZIO PULIZIE

L'attività di pulizia quotidiana è attualmente in carico ad una ditta esterna.

La cooperativa Simpatria garantisce inoltre, attraverso opere di manutenzione ordinaria e straordinaria, l'ordine e il decoro degli ambienti, interni ed esterni e l'adeguamento degli spazi ai bisogni che via via maturano.

07. GIORNATA TIPO

Gli utenti arrivano al CDD coi vari pulmini alle ore 9 generalmente segue un momento di accoglienza conviviale degli utenti in grande e/o in piccolo gruppo oppure, laddove viene ritenuto necessario, in maniera individualizzata. Questo momento è dedicato all'esplicitazione del programma giornaliero, alla raccolta di informazioni (dagli utenti o dalle famiglie attraverso la lettura del diario quotidiano oppure attraverso l'osservazione) sulle condizioni dell'utente, sull'andamento della serata precedente, ecc.

All'interno di questo spazio quotidiano si tendono a suscitare processi comunicativi di piccolo gruppo e viene generalmente svolta, per coloro che lo richiedono, una colazione leggera. La durata di questo momento è variabile in quanto dipende dalle attività successive che vengono svolte in piccolo gruppo oppure individualmente.

Terminato questo momento, operatori e utenti si suddividono in piccoli gruppi per lo svolgimento delle attività; alla fine di queste ultime, un piccolo gruppo predispone la sala mensa e tutti si preparano al pranzo. E' in questa fase che gli utenti, autonomamente o accompagnati, provvedono alle normali operazioni preparatorie in bagno; soprattutto per gli utenti meno autonomi è questo un momento importante in considerazione dell'intimità relazionale della situazione.

Il pranzo inizia alle 12.00 e termina intorno alle ore 13.

Il pomeriggio viene dedicato, per chi ne segnala il bisogno, al riposo, al relax, alla socializzazione di piccolo gruppo oppure ad attività ludiche.

Dalle 15.30 si provvede all'igiene personale degli utenti e alla preparazione per il ritorno a casa che avviene a partire dalle ore 16.

08. ORARIO DI FUNZIONAMENTO

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 16 (35 ore a settimana per 47 settimane all'anno). E' prevista una chiusura di 2 settimane durante il mese di agosto, una settimana nel periodo natalizio e 4 giorni per programmazione del servizio secondo un calendario comunicato di anno in anno.



09. ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

La Cooperativa effettua il servizio di trasporto (v. al punto 6 paragrafo “servizi accessori”).

La Struttura è raggiungibile anche con mezzi pubblici:

- in treno: la stazione di Suzzara è collegata con Ferrara, Mantova, Modena, Parma; il CDD dista circa due km dalla stazione ferroviaria.
- in autobus: Suzzara può essere raggiunta con autobus provenienti da Reggio Emilia e Mantova e relative province; il CDD dista circa due km dalla fermata.

10. REGOLAMENTAZIONE ACCESSO VISITATORI ESTERNI

I familiari possono in qualsiasi momento richiedere un incontro con il coordinatore e/o gli operatori di riferimento e possono accedere al servizio previo appuntamento concordato con il coordinatore.

Il Servizio può richiedere la presenza del familiare in occasione degli incontri di condivisione del PEI o in altri momenti in cui si renda necessaria una verifica del progetto individualizzato.

Può essere richiesta la presenza del familiare anche in fase di inserimento di un utente nuovo o durante visite mediche e controlli programmati all'interno della struttura.

Famigliari e visitatori esterni per accedere al servizio devono suonare il campanello ed attendere che un operatore li accompagni all'interno della struttura. In caso di situazioni di emergenze sanitaria dovranno attenersi alle regole di accesso alla struttura che verranno eventualmente stabilite e notificate attraverso adeguata cartellonistica (ad esempio obbligo di green pass, controllo temperatura, utilizzo di DPI, ecc...).

11. COSTI DI COMPARTECIPAZIONE

La retta socio-assistenziale, che comprende il carico assistenziale dell'utente e il pasto, è corrisposta dal Piano di Zona del Comune di appartenenza che può chiedere una compartecipazione alla famiglia in base all'indicatore ISEE della sola persona assistita.

RETTA PER FREQUENZA CDD Full Time	€ 50,15/die compreso iva 5%
RETTA PER FREQUENZA CDD Part Time 19/24 h	€ 35,25/die compreso iva 5%
RETTA PER FREQUENZA CDD Part Time 15/18 h	€ 27,55/die compreso iva 5%

Sono escluse dalla quota socio-assistenziale i costi delle attività svolte avvalendosi di strutture e servizi a pagamento.

La cooperativa è esonerata dalla gestione e riscossione di eventuali compartecipazioni economiche alla spesa da parte della famiglia.

La retta complessiva è integrata da una retta sanitaria a carico della Regione Lombardia erogata alla Cooperativa da ATS Valpadana. Le tariffe sanitarie variano a seconda della classificazione degli ospiti effettuata tramite la scheda individuale della persona disabile (SID).



12. STRUMENTI E MODALITÀ DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE

Al momento della formalizzazione dell'ingresso la famiglia o l'amministratore di sostegno ed il legale rappresentante della cooperativa sottoscrivono il "contratto d'ingresso" a tutela dei diritti dell'utente. In questo documento sono esplicitati i reciproci impegni che cooperativa e famiglia si assumono (vedi allegato A: contratto di ingresso). E' vietata la cessione del contratto d'ingresso ad altri soggetti. Quotidianamente c'è un contatto con le famiglie attraverso il diario giornaliero e con telefonate in caso di situazioni particolari. Quando se ne rilevi il bisogno, o da parte degli operatori o da parte dei familiari,

si organizzano incontri di confronto e condivisione con le singole famiglie. E' prevista la possibilità di segnalazione di disservizi o reclami attraverso una apposita scheda che può essere consegnata al coordinatore (vedi allegato B). Il coordinatore si impegna a dare alla famiglia una risposta scritta entro 8 giorni (in modo di aver potuto discutere il problema, se necessario, durante la riunione d'equipe). Ogni anno viene inoltre proposto il "questionario di soddisfazione delle famiglie" (prossimo paragrafo). Le eventuali dimissioni possono avvenire qualora gli attori coinvolti ritengano venuto ad esaurirsi il progetto individualizzato oppure si siano modificate sensibilmente le condizioni che facevano ritenere idoneo il servizio per i bisogni dell'utente.

L'esigenza di dimissioni può essere segnalata:

- dalla famiglia, qualora ritenga siano più opportune per le esigenze del familiare altre soluzioni;
- dal servizio, qualora ritenga esaurito il percorso educativo o qualora l'inserimento pregiudichi gli equilibri relazionali all'interno della struttura, in seguito a un processo di aggravamento;
- dalla Cooperativa Simpatría, qualora intervengano difficoltà del Comune di residenza nel sostenere economicamente la frequenza dell'utente al servizio; o qualora la famiglia non rispetti gli obblighi previsti dal contratto d'ingresso.

In tutti questi casi le dimissioni dal servizio verranno concordate all'interno di un percorso condiviso anche dai servizi territoriali (ATS, Comuni, ecc.). Il servizio si impegna ad una restituzione del percorso dell'utente attraverso una relazione di dimissione.

La privacy è garantita in base alla normativa vigente per la gestione dei dati personali e speciali della persona.

13. STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Riteniamo l'attività valutativa strategicamente necessaria per pensare a un servizio dinamico, che apprende dalla propria esperienza, anche dai propri insuccessi e dai propri limiti; ciò è vero sia per i progetti educativi individualizzati, sia per il progetto complessivo del servizio. L'attività valutativa non può essere condotta in maniera autoreferenziale dall'équipe educativa ma deve essere tendenzialmente dialogica, ossia coinvolgere gli attori interessati al funzionamento del servizio. Un ruolo centrale lo rivestono le famiglie degli utenti: riteniamo che il maggior sapere, la maggiore conoscenza dei singoli utenti l'abbiano i genitori. E non ci riferiamo qui solo alle esperienze (istituzionali, cliniche, scolastiche, ecc.), ma anche a quei saperi a volte così poco trasmissibili, a quelle forme di comunicazione e conoscenza basati sull'attenzione alle posture, agli sguardi, agli atteggiamenti, ecc. Se questo è lo straordinario patrimonio dei genitori, siamo peraltro consapevoli che il lavoro educativo del servizio deve al tempo stesso attingervi e distanziarsi. L'educatore non può essere il secondo genitore del disabile; deve essere in grado, attraverso un'osservazione continua e un'intenzionalità consapevole, di elaborare la storia e il vissuto dell'utente e provare a proporre nuovi sguardi, nuovi orizzonti di senso, nuove proposte



educative. Ed è qui in agguato la possibilità dell'incomprensione, del disaccordo, del conflitto con il genitore. Di fronte a questa possibilità non conosciamo altro metodo che il dialogo, la capacità cioè del servizio di stabilire relazioni significative con le famiglie e di interrogarsi sui propri percorsi in modo costruttivo. In questo senso l'occasione della carta dei servizi e le prescrizioni che essa comporta (il questionario di soddisfazione dei famigliari) ci sembrano un'ulteriore sollecitazione ad un'attenzione strategica ai bisogni e alle domande di questo importante attore del servizio. Annualmente viene somministrato ai famigliari degli utenti del servizio il questionario (vedi allegato C), per verificare il livello di soddisfazione. I dati vengono elaborati e analizzati in una relazione, discussa all'interno del CDA della

cooperativa e nell'incontro annuale generale con le famiglie. Le aree di criticità che emergono dalla customer satisfaction diventano oggetto di attenzione nel piano di miglioramento annuale.

14. RILEVAZIONE DI EVENTUALI LAMENTELE E MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI (VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE)

La cooperativa Simpatria vuole dedicare particolare attenzione alla cura e alla valorizzazione dell'autonomia professionale e delle aspettative degli operatori, consapevole che la qualità dei servizi e il benessere degli utenti non possa che passare anche attraverso la soddisfazione professionale di chi vi opera.

Il Coordinatore è la prima figura di riferimento che filtra e gestisce eventuali problematiche sia attraverso colloqui individuali con gli operatori, sia riportando le criticità in equipe o al CdA della cooperativa a seconda delle complessità rilevate.

Al fine di tutelare il lavoro di equipe del gruppo degli operatori, oltre alle settimanali riunioni d'equipe, si prevedono percorsi formativi e di supervisione

Viene inoltre annualmente somministrato un questionario di soddisfazione degli operatori (vedi Allegato D).

Dal 2022, al fine di garantire una maggiore riservatezza e libertà di compilazione da parte degli operatori, si è utilizzato il Questionario on line con gli indicatori ufficiali INAIL. I risultati vengono conteggiati automaticamente e rielaborati dal coordinatore in una relazione che condivide col CdA della Cooperativa e col gruppo degli operatori.

15. MODALITÀ RILASCIO DICHIARAZIONI AI FINI FISCALI

Il rilascio di documentazione o dichiarazioni ai fini fiscali può essere richiesto all'ufficio amministrativo a titolo gratuito (n. 0376/508370 int.1).

16. TEMPISTICHE E MODALITÀ ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La famiglia può accedere alla documentazione socio-sanitaria e richiederne l'eventuale rilascio, che avverrà entro una settimana dalla richiesta verbale fatta al coordinatore.

Questi documenti non prevedono costi per il rilascio.



17. GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA COVID-19

Alla luce dell'emergenza sanitaria Sars-Cov19 per la tutela e la protezione dal rischio di contagio, la cooperativa si impegna a mettere in atto tutte le misure previste dalla normativa vigente sia in termini di prevenzione che di screening.

18. CONTATTI

Centro Diurno Disabili Suzzara (Mantova), via Democrito 13/A
fisso 0376 521714 - mobile 338 6897878 - e-mail: cdd@simpatria.it
Coordinatore: Gianpaolo Rossi

19. ALLEGATI

- ALLEGATO A: Contratto di ingresso
- ALLEGATO B: Scheda per eventuali reclami e/o apprezzamenti.
- ALLEGATO C: Questionario di soddisfazione per famiglie e utenti:
- ALLEGATO D: Questionario di soddisfazione per gli operatori.



CONTRATTO D'INGRESSO CDD

Il presente contratto regola l'accesso all'unità d'offerta CDD -Centro Diurno Disabili, con sede in Suzzara, via Democrito13/A, accreditato con DGR n.VIII/1147del 23/11/2005 per venticinque posti ed autorizzato al funzionamento con autorizzazione della Provincia di Mantova N.26/2005 prot.N.87880/04, iscritto nel registro regionale dei CDD presso la Direzione Gen. Famiglia e Solidarietà Sociale della Regione Lombardia, si rimanda integralmente alla normativa regionale, al contratto in essere con L'ATS territoriale e alla Convenzione in vigore con il Piano di Zona del Distretto di Suzzara.

La struttura si impegna a mettere a disposizione del Sig./della Sig.ra:

Nome e cognome:

.....

Nato/a: il:

C.F:

.....

Residente in via:

.....

Comune: Prov:

tel: Mail:

un posto presso il servizio di Centro Diurno per Disabili con le seguenti modalità:

a tempo pieno, dal lunedì al venerdì a partire dal

a tempo parziale, con i seguenti orari settimanali:

- Lunedì dallealle.....
- Martedì dallealle.....
- Mercoledì dallealle.....
- Giovedì dallealle.....
- Venerdì dallealle.....

a partire dal

NOTA: Il CDD è aperto per 230 giorni all'anno, per 5 giorni corrispondenti a 35 ore settimanali.



Al momento dell'ingresso viene consegnato al familiare o al tutore/amm.re di sostegno il calendario annuale del Servizio. Per maggiori dettagli si veda la Carta dei Servizi.

Pertanto

TRA

Simpatria Cooperativa Sociale di Solidarietà ONLUS, con sede legale in Suzzara (MN), via Democrito 13/6, ente gestore del CDD, nella persona del legale rappresentante Sig. Ernesto Volta

E

il Signor/la Signora

.....

(se utente maggiorenne non interdetto o inabilitato)

la

Signora(madre).....

nata a il

codice fiscale

il Signor (padre)

.....

nato a il.....

codice fiscale.....

residenti a in via n°

tel. Fisso cell.1 cell.2

e-mail:.....

(in caso di presenza di tutore / curante o amministratore di sostegno)

il Signor/la Signora

.....

nato/a a il.....

codice fiscale

residente a in via n°

tel. mail

in qualità di esercente la potestà di

che si rende/rendono responsabile/i del corretto adempimento dei doveri a carico dell'utente e della famiglia e che sarà/saranno interpellati dalla Direzione per ogni necessità e comunicazione riguardante all' utente stesso,

PRESO ATTO

che la famiglia/il tutore/il curante è a conoscenza che una quota del costo di inserimento dell'utente presso la struttura è a carico del Comune di residenza che ha deliberato la convenzione per l'inserimento in CDD dei propri utenti e i conseguenti impegni di spesa,

VERIFICATO AI SENSI DELL'ART.4 DEL CONTRATTO CON ATS VALPADANA

che, al momento dell'accesso, l'utente ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per l'inserimento nell'unità di offerte Centro Diurno Disabili; Che la presa in carico della persona richiedente, attuata secondo criteri di appropriatezza favorendo la continuità assistenziale, presenta/non presenta situazioni complesse che richiedono la eventuale segnalazione all'ATS e al Comune, che la/l'interessato/la famiglia/il tutore/il curatore/l'amministratore di sostegno con la sottoscrizione del presente contratto confermano:

- di essere stati informati sulle prestazioni offerte, sulle altre unità d'offerta presenti nel territorio, sulle condizioni di accesso, sulle modalità per esprimere il consenso informato, sulle rette e sulle modalità di accesso ad eventuali forme di integrazione economica;
- di essere stati informati in modo chiaro e sin dal momento della richiesta di accesso, della possibilità di richiedere l'intervento del difensore civico del Comune di Suzzara in tutti i casi in cui ritengano di essere vista negata o limitata la fruibilità delle prestazioni;
- di essere stati informati della possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio Tutela Giuridica dell'ATS Val Padana;
- di essere stati informati che non è stato richiesto alcun pagamento per svolgimento di pratiche e procedure preliminari all'ingresso dell'utente,

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE:

1. PRESTAZIONI A CARICO DEL GESTORE

La Cooperativa si impegna ad erogare tutti i servizi e le prestazioni previste in conformità alla normativa vigente in materia di autorizzazione al funzionamento e accreditamento; si impegna, inoltre, a mantenere nel tempo i requisiti autorizzativi e di accreditamento in conformità alla propria Carta dei Servizi e ai regolamenti interni.

I dettagli degli aspetti organizzativi e gestionali sono esplicitati nella Carta dei Servizi.

Il servizio CDD si impegna a:

- garantire il proprio funzionamento settimanale di 35 ore all'utenza per un massimo di 47 settimane annue con frequenza da lunedì a venerdì; il numero di giornate annuali di apertura è garantito secondo quanto stabilito dalla convenzione in vigore;
- consegnare entro la fine dell'anno in corso il calendario di aperture e chiusure del servizio per l'anno successivo; di norma i periodi di chiusura più lunghi sono previsti nei mesi di Agosto e Dicembre;
- condividere con il familiare/amministratore gli obiettivi del Progetto Individuale e la loro verifica, consegnando copia del documento;
- garantire riunioni periodiche annuali con i familiari/tutori/amministratori individuali e di gruppo;



- garantire la programmazione settimanale di 3 ore per il personale educativo e assistenziale per il costante monitoraggio dei progetti individuali e per l'organizzazione del servizio;
- garantire attività settimanali diversificate nelle aree sanitario-assistenziali, riabilitativo-di mantenimento, senso-motorio cognitivo, espressivo, ricreativo-socializzante; le attività che la persona inserita svolge dipendono sia dal Progetto Educativo Individualizzato sia dai bisogni del gruppo utenza e dall'organizzazione generale del servizio;
- qualora la cooperativa organizzi l'attività di soggiorno l'utente vi può partecipare dopo che sono stati definiti i seguenti criteri:
 - ✓ tempo di frequenza al servizio di almeno 1 anno e a regime di tempo pieno;
 - ✓ valutazione del bisogno sanitario e assistenziale necessario;
 - ✓ capacità di adattamento dell'utente al gruppo e al contesto;
- garantire il servizio mensa con possibilità di rispondere a diete speciali da valutare al momento della richiesta d'inserimento;
- garantire il servizio di fisioterapia programmato secondo la valutazione dei bisogni individuata dal terapeuta e del consulente medico della Cooperativa
- garantire la somministrazione programmata dei farmaci sotto forma di terapia orale previa richiesta da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno e allegata prescrizione medica;
- garantire i trasporti dalla abitazione dell'utente al servizio e viceversa e per lo svolgimento delle attività in orario di servizio;
- garantire la presenza di armadietti/ripostigli in cui la persona può riporre i propri oggetti personali;
- garantire la formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale operante;
- garantire la climatizzazione degli ambienti, la manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura e dei mezzi utilizzati;
- garantire la stipula delle assicurazioni previste dalla normativa;
- custodire gli ausili/presidi nello stato in cui vengono consegnati dal familiare che ne è proprietario che li concede ai servizi in comodato d'uso; qualora ci sia smarrimento o distruzione imputabile alla responsabilità dell'ente quest'ultimo dovrà provvedere al ripristino a proprie spese.

Eventuali modifiche della Convenzione con i comuni ed il Pino di Zona territoriale verranno tempestivamente comunicate.

Il servizio erogato dalla struttura comprende tutti i servizi e le prestazioni previste dalla normativa vigente in materia di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento a cui si aggiungono i seguenti servizi che il CDD ha deciso di erogare al fine di migliorare il livello qualitativo del servizio:

- Standard di personale qualitativamente più elevati del minimo;
- Consulenza periodica in struttura con medico;
- Accesso a trattamenti educativo-riabilitativi richiamati nella Carta dei Servizi allegata;
- Possibilità di diete individuali differenziate per motivi clinici o religiosi;
- Colazione o merenda (con attenzione agli aspetti alimentari e dietetici).

E' esclusa ogni altra prestazione non richiamata e non prevista dall'allegata carta dei servizi.



2. OBBLIGHI A CARICO DELLA FAMIGLIA DELL'UTENTE (o del tutore/curatore/amministratore di sostegno)

La famiglia dell'utente e gli altri sottoscrittori del presente contratto si impegnano a:

- Mantenere adeguati contatti con il servizio, segnalando ogni problema dovesse insorgere;
- Avvisare tempestivamente il servizio in caso di assenze darne, a richiesta, giustificazione all'ente ed al Comune di appartenenza;
- Partecipare alle riunioni di condivisione del programma educativo e a quelle della sua verifica;
- Partecipazione agli incontri informativi e formativi;
- Fornire le prescrizioni e le variazioni delle terapie farmacologiche in atto assicurandone l'effettuazione per tempo che il ragazzo trascorre presso la famiglia;
- Fornire certificazioni mediche aggiornate;
- Non inviare il ragazzo alla struttura in presenza di sintomi quali: febbre, congiuntivite, sindromi influenzali con sintomatologie respiratorie o gastrointestinali, manifestazioni cutanee non ancora diagnosticate dal medico di base;
- A consentire il rientro anticipato dalla struttura in caso di insorgenza di manifestazioni come sopra;
- Restare raggiungibile telefonicamente durante l'apertura del servizio (cellulare acceso, numero alternativo in caso di necessità);
- Effettuare regolarmente il pagamento dei pasti consumati al CDD dell'utente, secondo la quota definita dal Comune di residenza in base al calcolo ISEE (variabile da 5 a 0 euro a pasto);
- Contribuire al costo delle gite e delle attività straordinarie concordate con la struttura.

E' FATTO DIVIETO DI CESSIONE DEL PRESENTE CONTRATTO AD ALTRI SOGGETTI.

3. ASSENZE E CONSERVAZIONE DEL POSTO

In relazione alla regolamentazione delle assenze definita nella convenzione tra CDD e Piano di Zona di Suzzara, la famiglia dell'utente e gli altri sottoscritti prendono atto che:

- Le dimissioni su richiesta dell'utente o della famiglia vanno presentate con 15 giorni di preavviso all'Ente gestore e al comune di residenza;
- Il posto verrà conservato e il comune garantirà la retta giornaliera sino al 30° giorno di assenza giustificata dimostrata da certificato medico. Oltre il 30° giorno di assenza giustificata, l'ente si riserva di valutare la dimissione dell'utente;
- In caso di assenza non giustificata superiore a 20 giorni consecutivi di apertura del Centro, l'utente verrà dimesso d'ufficio previa comunicazione scritta dell'ente gestore alla famiglia e al comune di residenza.

4. IPOTESI DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La Struttura non garantisce il mantenimento del posto qualora si verificano le seguenti condizioni:

- Superamento delle 30 giornate di assenza non giustificate;
- Reiterato mancato rispetto degli obblighi previsti dal presente contratto a carico della famiglia o altro sottoscrittore;
- Nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della Struttura ad insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa;



- Mancato pagamento della retta da parte degli enti deputati al finanziamento del servizio nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la Struttura non sia in grado di garantire;
- Raggiungimento del limite di età dei 65 anni attualmente previsto dalla normativa sui CDD.

In caso di risoluzione del contratto, la Struttura ha l'obbligo di darne preavviso motivato all'utente con 30 giorni di anticipo e di fornire tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del Comune di residenza dell'utente.

L'utente o la famiglia/tutore/amministratore di sostegno possono recedere dal contratto con comunicazione 30 giorni di preavviso.

5. DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha validità annuale dalla data di stipula e si intende tacitamente rinnovato, in mancanza di recesso o di sostanziali modifiche normative a condizione che il Piano di Zona e l'ATS Val Padana rinnovino le convenzioni e che vengano presi i conseguenti impegni di spesa.

6. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D.lgs.196/2003 e s.m.i. legge sulla privacy)

I genitori o l'esercente la potestà in riferimento al D.lgs.196/2003- e successive modifiche e integrazioni concernenti "Codice in materia di protezione dei dati personali", dichiara/dichiarano di essere stati informati sulle finalità e sulle modalità del trattamento cui sono destinati i dati.

I dati saranno trattati per fini diagnostici, cura, prevenzione e riabilitazione e non verranno comunicati a terzi fatta eccezione per altre strutture socio-sanitarie del territorio e gli enti pubblici (Comune, Provincia e Regione).

La comunicazione, ai sopra menzionati enti, dei dati personali che riguardano gli utenti avverrà solo in caso di necessità o al fine di una ottimizzazione dei servizi erogati.

I sottoscrittori autorizzano, con la sottoscrizione del presente contratto, l'effettuazione di riprese foto/video a scopo interno di documentazione e studio e per l'illustrazione su supporto cartaceo.

Il responsabile del trattamento dei dati è il Rappresentante legale pro-tempore.

I GENITORI o L'ESERCENTE LA POTESTÀ'

IL GESTORE

Le parti approvano ed accettano espressamente le clausole citate nel presente contratto.

I GENITORI o L'ESERCENTE LA POTESTÀ'

IL GESTORE

Suzzara, il _____



SIMPATRIA

cooperativa sociale di solidarietà onlus

SCHEDA PER EVENTUALI RECLAMI E/O APPREZZAMENTI

Desidero esprimere

- RECLAMO APPREZZAMENTO

in merito al seguente aspetto del Servizio:

Propongo i seguenti suggerimenti per un miglior funzionamento:

Firma

_____ il _____



QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMIGLIE

1) Tenendo in considerazione le limitazioni dettate dalle normative per la gestione e prevenzione del rischio di infezione da Covid-19, valuti l'offerta proposta dal CDD in merito alle seguenti attività:

➤ Attività motorie:

molto abbastanza sufficiente poco per niente

➤ Attività di socializzazione:

molto abbastanza sufficiente poco per niente

➤ Attività di laboratorio:

molto abbastanza sufficiente poco per niente

➤ Attività riabilitative:

molto abbastanza sufficiente poco per niente

2) Ritieni che siano adeguati gli scambi informativi con gli operatori del CDD?

molto abbastanza sufficiente poco per niente

3) Ritieni adeguata la cura e l'assistenza offerta dal CDD al suo familiare?

molto abbastanza sufficiente poco per niente

4) Ritieni adeguato il progetto individualizzato predisposto per il suo familiare?

molto abbastanza sufficiente poco per niente

5) Ritieni di essere adeguatamente coinvolto nel progetto?

molto abbastanza sufficiente poco per niente



6) Ritieni che debbano essere potenziate e/o sviluppate nuove attività?

O SI O NO

Se sì, quali?

7) Ritieni che il servizio trasporto sia adeguato in merito a:

➤ Puntualità:

O molto O abbastanza O sufficiente O poco O per niente

➤ Pulizia e manutenzione dei mezzi:

O molto O abbastanza O sufficiente O poco O per niente

➤ Comunicazione di eventuali ritardi:

O molto O abbastanza O sufficiente O poco O per niente

➤ Qualità dell'assistenza:

O molto O abbastanza O sufficiente O poco O per niente

➤ Durata del tragitto:

O molto O abbastanza O sufficiente O poco O per niente

8) Ritieni di essere adeguatamente informato in merito al servizio mensa (menù)?

O molto O abbastanza O sufficiente O poco O per niente

9) In riferimento all'emergenza sanitaria Covid-19, ritieni adeguata l'organizzazione del servizio?

O molto O abbastanza O sufficiente O poco O per niente



10) Ritieni adeguate le misure adottate dal servizio relativamente alla prevenzione/protezione per contrastare l'infezione da Covid-19?

O molto O abbastanza O sufficiente O poco O per niente

11) Ritieni adeguata l'attività di screening per la prevenzione, protezione e tutela dal rischio infezione da Covid-19?

O molto O abbastanza O sufficiente O poco O per niente

12) Ritieni adeguata l'organizzazione dei trasporti diversamente rimodulata a causa delle norme dettate dall'emergenza Covid-19?

O molto O abbastanza O sufficiente O poco O per niente

13) Ritieni adeguate le modalità di gestione della mensa e distribuzione dei pasti, appositamente adeguate alle norme per la prevenzione da infezione Covid-19?

O molto O abbastanza O sufficiente O poco O per niente

14) Come valuta il servizio di vaccinazione anti-Covid 19 predisposto in collaborazione con il Percorso Delfino dell'ospedale di Mantova?

O molto O abbastanza O sufficiente O poco O per niente

_____ il _____



QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OPERATORI (indicatori Inail)

Compila il seguente questionario, contrassegnando solo una risposta, pensando a come ti sei sentito nell'ultimo anno e quanto sia la direzione sia i colleghi ti siano stati o meno di supporto a superare le criticità dovute alla gestione della pandemia.

*Campo obbligatorio

1) Servizio di appartenenza: *

CDD CSE SFA Comunità minori Servizi scolastici

Altro (specificare quale): _____

2) Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro? *

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

3) Posso decidere quando fare una pausa?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

4) Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone /uffici sono difficili da combinare tra loro? *

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

5) So come svolgere il mio lavoro? *

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

6) Sono soggetto a forme di molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi? *

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

7) Ho scadenze irraggiungibili? *

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

8) Se il lavoro diventa difficile, posso contare sull'aiuto dei miei colleghi? *

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre



9) Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo? *

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

10) Devo lavorare molto intensamente?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

11) Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

12) Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

13) Devo trascurare alcuni compiti perchè ho troppo da fare?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

14) Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio reparto/ufficio?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

15) Ci sono attriti o conflitti fra i colleghi?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

16) Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

17) Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

18) Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

19) Ricevo pressioni nel lavorare oltre orario?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre



20) Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

21) Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

22) Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

23) Ho scadenze temporali impossibili da rispettare?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

24) Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi al lavoro?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre

25) I colleghi mi danno aiuto e supporto di cui ho bisogno?

Fortemente in accordo D'accordo Né accordo né disaccordo In disaccordo Fortemente in disaccordo

26) Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro?

Fortemente in accordo D'accordo Né accordo né disaccordo In disaccordo Fortemente in disaccordo

27) Ho sufficienti opportunità di chiedere spiegazioni ai dirigenti sui cambiamenti relativi al lavoro?

Fortemente in accordo D'accordo Né accordo né disaccordo In disaccordo Fortemente in disaccordo

28) Al lavoro i miei colleghi mi dimostrano il rispetto che merito?

Fortemente in accordo D'accordo Né accordo né disaccordo In disaccordo Fortemente in disaccordo



29) Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro?

Fortemente in accordo D'accordo Né accordo né disaccordo In disaccordo Fortemente in disaccordo

30) Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato o infastidito posso parlarne con il mio capo?

Fortemente in accordo D'accordo Né accordo né disaccordo In disaccordo Fortemente in disaccordo

31) Il mio orario di lavoro può essere flessibile?

Fortemente in accordo D'accordo Né accordo né disaccordo In disaccordo Fortemente in disaccordo

32) I colleghi sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro?

Fortemente in accordo D'accordo Né accordo né disaccordo In disaccordo Fortemente in disaccordo

33) Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetti avranno in pratica?

Fortemente in accordo D'accordo Né accordo né disaccordo In disaccordo Fortemente in disaccordo

34) Sono supportati in lavori emotivamente impegnativi?

Fortemente in accordo D'accordo Né accordo né disaccordo In disaccordo Fortemente in disaccordo

35) Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese?

Fortemente in accordo D'accordo Né accordo né disaccordo In disaccordo Fortemente in disaccordo

36) Il mio capo mi incoraggia nel lavoro?

Fortemente in accordo D'accordo Né accordo né disaccordo In disaccordo Fortemente in disaccordo