

| SEZ. 1 |  |                    | OGGETTO DELL'APPREZZAMENTO O RECLAMO |                                    |  |
|--------|--|--------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
|        |  |                    |                                      |                                    |  |
| Data:  |  | Firma (leggibile): |                                      | Recapito per l'eventuale risposta: |  |

| Spazio riservato alla cooperativa: |  |            |  |          |  |  |            |                                  |  |          |  |                   |  |
|------------------------------------|--|------------|--|----------|--|--|------------|----------------------------------|--|----------|--|-------------------|--|
| RICEVUTO DA:                       |  |            |  | IN DATA: |  |  | INOLTRO A: |                                  |  | IN DATA: |  |                   |  |
| SEGNALAZIONE N°                    |  | APERTA IL: |  | DA:      |  |  |            | RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO NC: |  |          |  | DATA CHIUSURA NC: |  |

| SEZ. 2 |  | RISPOSTA ALL'APPREZZAMENTO O RECLAMO |  |
|--------|--|--------------------------------------|--|
|        |  |                                      |  |
| Data:  |  | Firma:                               |  |

|                                  |  |          |  |     |  |
|----------------------------------|--|----------|--|-----|--|
| Risposta consegnata / inviata a: |  | a mezzo: |  | da: |  |
|----------------------------------|--|----------|--|-----|--|

# CONTRATTO DI INGRESSO SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE SPERIMENTALE ZEROVERDE

DI 103.0

approvata da:

COMITATO DI DIREZIONE

in data:

28/05/2019

## CONTRATTO DI INGRESSO DELL'UTENTE

### STIPULATO TRA

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

E

Cognome e nome \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_\_

### PREMESSO

- ✓ che "IL CALABRONE" Società Cooperativa Sociale ONLUS, 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),

# CONTRATTO DI INGRESSO

## SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE SPERIMENTALE

### ZEROVERDE

DI 103.0

approvata da:

COMITATO DI DIREZIONE

in data:

28/05/2019

#### 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;
- 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 zeroverde" (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. Obblighi dell'Utente

L'utente, preso atto del "Regolamento del Centro Specialistico zeroverde" (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 ONLUS "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".

# CONTRATTO DI INGRESSO

## SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE SPERIMENTALE

### ZEROVERDE

DI 103.0

approvata da:

COMITATO DI DIREZIONE

in data:

28/05/2019

## 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.

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.

# CONTRATTO DI INGRESSO

## SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE SPERIMENTALE

### ZEROVERDE

DI 103.0

approvata da:

COMITATO DI DIREZIONE

in data:

28/05/2019

#### 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 \_\_\_\_\_

**SERVIZIO DI TRATTAMENTO SEMIRESIDENZIALE  
SPERIMENTALE**

**ITEM GENERALI**

|          |   |                                      |  |                                       |
|----------|---|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>1</b> | Il personale è qualificato per trattare le problematiche degli utenti |                                      |  |                                       |
|          | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>                            | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

|          |   |                                      |  |                                       |
|----------|---|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>2</b> | Il lavoro svolto dal personale facilita il rapporto di fiducia e buona relazione tra gli utenti ed il Servizio Inviante |                                      |  |                                       |
|          | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>  | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

|          |  |                                      |  |                                       |
|----------|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>3</b> | Il personale gestisce in maniera adeguata gli strumenti previsti dal Programma (colloqui, consulenze, laboratori, gruppi, verifiche) |                                      |  |                                       |
|          | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>   | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

|          |  |                                      |  |                                       |
|----------|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>4</b> | Il personale garantisce un ambiente protetto che tutela il lavoro individuale degli utenti |                                      |  |                                       |
|          | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>   | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

|          |  |                                      |  |                                       |
|----------|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>5</b> | Il personale sa cogliere i bisogni e le potenzialità dell'utente |                                      |  |                                       |
|          | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>                       | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

|          |  |                                      |  |                                       |
|----------|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>6</b> | Il personale garantisce la privacy dei dati trattati |                                      |  |                                       |
|          | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>           | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

|          |  |                                      |  |                                       |
|----------|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>7</b> | Prima dell'ingresso l'utente viene informato sul regolamento, le caratteristiche, i tempi, la metodologia e le modalità di svolgimento del Programma |                                      |  |                                       |
|          | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>   | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

|          |   |                                      |  |                                       |
|----------|---|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>8</b> | Il Programma mette a disposizione gli strumenti per poter lavorare su tutti gli aspetti personali (psicologico, sociale, familiare, lavorativo, sanitario, finanziario, legale) |                                      |  |                                       |
|          | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>  | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

|          |  |                                      |  |                                       |
|----------|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>9</b> | Il Servizio mette a disposizione locali funzionali, ben disposti ed igienicamente adeguati |                                      |  |                                       |
|          | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>   | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

**ITEM SPECIFICI**

|           |   |                                      |  |                                       |
|-----------|---|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>10</b> | Il Servizio stila Progetti Educativi che definiscono obiettivi individualizzati per ogni utente |                                      |  |                                       |
|           | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>  | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

|           |   |                                      |  |                                       |
|-----------|---|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>11</b> | Il Servizio favorisce il raggiungimento degli obiettivi individualizzati definiti |                                      |  |                                       |
|           | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>  | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

|           |   |                                      |  |                                       |
|-----------|---|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>12</b> | Il Servizio favorisce e sostiene l'inserimento sociale degli utenti |                                      |  |                                       |
|           | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>                          | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

**ZEROVERDE**  
**QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO**  
**DIMISSIONI ST**

**MOD 07250.0**  
*(In vigore dal 20/05/2019)*

**SERVIZIO DI TRATTAMENTO SEMIRESIDENZIALE**  
**SPERIMENTALE**

---

|           |  |                                      |  |                                       |
|-----------|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>13</b> | Il Programma Terapeutico favorisce la cessazione/riduzione/gestione (in una direzione di salute) del GAP |                                      |  |                                       |
|           | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>   | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

|           |   |                                      |  |                                       |
|-----------|---|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>14</b> | Il Programma Terapeutico favorisce la messa in atto di ruoli inediti, diversi da quelli del GAP e orientati alla salute, e/o di modalità inedite di agire i ruoli esistenti |                                      |  |                                       |
|           | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>  | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

|           |   |                                      |  |                                       |
|-----------|---|--------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>15</b> | Il Programma Terapeutico permette di affrontare le problematiche personali, familiari e finanziarie |                                      |  |                                       |
|           | <input type="checkbox"/> <b>Per niente</b>  | <input type="checkbox"/> <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> <b>Molto</b> |

**Suggerimenti**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data .....

Sigla del Compilatore .....

PRIMO MESE SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE SPERIMENTALE DI  
DIAGNOSI E DEFINIZIONE DELL'ESIGENZA

ITEM GENERALI

|   |   |                                     |                               |                                     |                                |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Il personale è qualificato per trattare le problematiche degli utenti   | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| 2 | Il lavoro svolto dal personale facilita il rapporto di fiducia e buona relazione tra gli utenti ed il Servizio Inviante   | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| 3 | Il personale gestisce in maniera adeguata gli strumenti previsti dal Programma (colloqui, consulenze, laboratori, gruppi, verifiche)                            | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| 4 | Il personale garantisce un ambiente protetto che tutela il lavoro individuale degli utenti  | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| 5 | Il personale sa cogliere i bisogni e le potenzialità dell'utente  | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| 6 | Il personale garantisce la privacy dei dati trattati  | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| 7 | Prima dell'ingresso l'utente viene informato sul regolamento, le caratteristiche, i tempi, la metodologia e le modalità di svolgimento del Programma            | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| 8 | Il Programma mette a disposizione gli strumenti per poter valutare tutti gli aspetti personali (sociale, familiare, lavorativo, sanitario, finanziario, legale) | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| 9 | Il Servizio mette a disposizione locali funzionali, ben disposti ed igienicamente adeguati  | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |

ITEM SPECIFICI

|    |  |                                     |                               |                                     |                                |
|----|--|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| 10 | Il personale accompagna l'utente alla comprensione del Contratto e del Regolamento   | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| 11 | Il personale tiene in considerazione l'esigenza espressa dall'utente nella valutazione dell'appropriatezza della richiesta | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| 12 | Il personale condivide con l'utente la diagnosi e la valutazione dell'appropriatezza della richiesta                       | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |
| 13 | Il personale rispetta i tempi e le modalità di diagnosi e valutazione dell'appropriatezza della richiesta                  | <input type="checkbox"/> Per niente | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Molto |



**ZEROVERDE**  
**QUESTIONARIO CLIENTE INTERNO**  
**PRIMO MESE SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE SPERIMENTALE DI**  
**DIAGNOSI E DEFINIZIONE DELL'ESIGENZA**

---

**Suggerimenti**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data .....

Sigla del Compilatore .....

**DIMISSIONE SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE SPERIMENTALE DI  
DIAGNOSI E DEFINIZIONE DELL'ESIGENZA**

**ITEM GENERALI**

|                          |   |                          |             |                          |                   |                          |              |
|--------------------------|---|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| 1                        | Il personale è qualificato per trattare le problematiche degli utenti |                          |             |                          |                   |                          |              |
| <input type="checkbox"/> | <b>Per niente</b>   | <input type="checkbox"/> | <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Molto</b> |

|                          |   |                          |             |                          |                   |                          |              |
|--------------------------|---|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| 2                        | Il lavoro svolto dal personale facilita il rapporto di fiducia e buona relazione tra gli utenti ed il Servizio Inviante |                          |             |                          |                   |                          |              |
| <input type="checkbox"/> | <b>Per niente</b>   | <input type="checkbox"/> | <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Molto</b> |

|                          |  |                          |             |                          |                   |                          |              |
|--------------------------|--|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| 3                        | Il personale gestisce in maniera adeguata gli strumenti previsti dal Programma (colloqui, consulenze, laboratori, gruppi, verifiche) |                          |             |                          |                   |                          |              |
| <input type="checkbox"/> | <b>Per niente</b>  | <input type="checkbox"/> | <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Molto</b> |

|                          |  |                          |             |                          |                   |                          |              |
|--------------------------|--|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| 4                        | Il personale garantisce un ambiente protetto che tutela il lavoro individuale degli utenti |                          |             |                          |                   |                          |              |
| <input type="checkbox"/> | <b>Per niente</b>  | <input type="checkbox"/> | <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Molto</b> |

|                          |  |                          |             |                          |                   |                          |              |
|--------------------------|--|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| 5                        | Il personale sa cogliere i bisogni e le potenzialità dell'utente |                          |             |                          |                   |                          |              |
| <input type="checkbox"/> | <b>Per niente</b>  | <input type="checkbox"/> | <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Molto</b> |

|                          |  |                          |             |                          |                   |                          |              |
|--------------------------|--|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| 6                        | Il personale garantisce la privacy dei dati trattati |                          |             |                          |                   |                          |              |
| <input type="checkbox"/> | <b>Per niente</b>                                    | <input type="checkbox"/> | <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Molto</b> |

|                          |  |                          |             |                          |                   |                          |              |
|--------------------------|--|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| 7                        | Prima dell'ingresso l'utente viene informato sul regolamento, le caratteristiche, i tempi, la metodologia e le modalità di svolgimento del Programma |                          |             |                          |                   |                          |              |
| <input type="checkbox"/> | <b>Per niente</b>  | <input type="checkbox"/> | <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Molto</b> |

|                          |   |                          |             |                          |                   |                          |              |
|--------------------------|---|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| 8                        | Il Programma mette a disposizione gli strumenti per poter valutare tutti gli aspetti personali (sociale, familiare, lavorativo, sanitario, finanziario, legale) |                          |             |                          |                   |                          |              |
| <input type="checkbox"/> | <b>Per niente</b>   | <input type="checkbox"/> | <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Molto</b> |

|                          |  |                          |             |                          |                   |                          |              |
|--------------------------|--|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| 9                        | Il Servizio mette a disposizione locali funzionali, ben disposti ed igienicamente adeguati |                          |             |                          |                   |                          |              |
| <input type="checkbox"/> | <b>Per niente</b>  | <input type="checkbox"/> | <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Molto</b> |

**ITEM SPECIFICI**

|                          |   |                          |             |                          |                   |                          |              |
|--------------------------|---|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| 10                       | Il personale individua gli aspetti da trattare e definisce un progetto personalizzato di prosecuzione dell'intervento |                          |             |                          |                   |                          |              |
| <input type="checkbox"/> | <b>Per niente</b>   | <input type="checkbox"/> | <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Molto</b> |

|                          |   |                          |             |                          |                   |                          |              |
|--------------------------|---|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| 11                       | Il personale tiene in considerazione il bisogno espresso inizialmente dall'utente nella definizione del progetto personalizzato |                          |             |                          |                   |                          |              |
| <input type="checkbox"/> | <b>Per niente</b>   | <input type="checkbox"/> | <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Molto</b> |

|                          |   |                          |             |                          |                   |                          |              |
|--------------------------|---|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| 12                       | Il personale condivide con l'utente il progetto personalizzato definito |                          |             |                          |                   |                          |              |
| <input type="checkbox"/> | <b>Per niente</b>   | <input type="checkbox"/> | <b>Poco</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Abbastanza</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Molto</b> |

**DIMISSIONE SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE SPERIMENTALE DI  
DIAGNOSI E DEFINIZIONE DELL'ESIGENZA**

---

**Suggerimenti**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data .....

Sigla del Compilatore .....

---

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            | Il mio lavoro mi piace  |   |   |   |   |   |    |
| 2            | La cooperativa in cui lavoro mi piace   |   |   |   |   |   |    |
| 3            | Mi sono chiari i vari ruoli, le persone che li ricoprono e le mansioni loro assegnate |   |   |   |   |   |    |
| 4            | L'organizzazione è ben strutturata  |   |   |   |   |   |    |
| 5            | L'organizzazione non è opprimente   |   |   |   |   |   |    |
| 6            | Nel mio lavoro ho sufficiente autonomia   |   |   |   |   |   |    |
| 7            | Mi sono chiari i compiti che mi vengono assegnati                                     |   |   |   |   |   |    |
| 8            | Ricevo tutte le informazioni di cui ho bisogno  |   |   |   |   |   |    |
| 9            | Lavoriamo bene e riusciamo ad aiutare gli utenti                                      |   |   |   |   |   |    |
| 10           | Il carico di lavoro è ben distribuito   |   |   |   |   |   |    |
| 11           | Il piano di lavoro (turni, presenze festive ecc.) mi soddisfa                         |   |   |   |   |   |    |
| 12           | Il mio lavoro è apprezzato e riconosciuto dai colleghi                                |   |   |   |   |   |    |
| 13           | Le mie idee e i miei suggerimenti sono presi in considerazione                        |   |   |   |   |   |    |
| 14           | Il rapporto con i colleghi è buono, cooperativo e cordiale                            |   |   |   |   |   |    |
| 15           | Mi viene offerto un numero sufficiente di occasioni formative                         |   |   |   |   |   |    |
| 16           | Ho la possibilità di crescere ed imparare   |   |   |   |   |   |    |
| 17           | Raramente mi sento spossato e sfinito   |   |   |   |   |   |    |
| 18           | Il carico di lavoro non comporta effetti negativi sulla mia vita privata              |   |   |   |   |   |    |
| 19           | Per il mio lavoro percepisco una retribuzione adeguata                                |   |   |   |   |   |    |
| 20           | A livello di ambiente i locali sono conformi alle esigenze                            |   |   |   |   |   |    |
| 21           | Sono ottimista sul futuro della cooperativa   |   |   |   |   |   |    |
| 22           | La nostra equipe (o il nostro gruppo di lavoro) è affiatata                           |   |   |   |   |   |    |
| 23           | Ricevo una supervisione specialistica sufficiente                                     |   |   |   |   |   |    |
| 24           | La direzione prende decisioni chiare e comprensibili                                  |   |   |   |   |   |    |
| 25           | Il mio responsabile incentiva bene lo spirito di squadra                              |   |   |   |   |   |    |
| 26           | In caso di difficoltà sul lavoro posso sempre parlarne con il mio responsabile        |   |   |   |   |   |    |

**Area:**

- Comunità   
 PGP   
 Altro

**Ruolo:**

- Operatore   
 Responsabile