Cooperativa Sociale
Bologna Integrazione
A marchio ANFFAS

Via L. Rasi, 14 - 40127 Bologna

Ufficio: 051.244595
E-mail: bointegrazione@boint.it
PEC: bointegrazione@pec.it

C.F./P.IVA: 02486641208 - REA BO 443448

CARTA DEL SERVIZIO

Centro Socio-Riabilitativo Diurno per persone con disabilità

"Parco dei Cedri"

Via Cracovia n 27
Bologna
Tel 0514683330,.e-mail: pdc@boint.it

versione 7.0

Precedenti stesure/versioni:		
versione	Data	*Note sulle modifiche*
1.0	01/12/2013	*Prima redazione C.d.S*
2.0	12/2015	*Seconda redazione C.d.S*
3.0	12/2017	*Terza redazione C.d.S*
4.0	10/2021	*Quarta redazione C.d.S.*
5.0	18/05/2022	*Quinta redazione*
6.0	08/05/2024	*Sesta redazione C.d.S*
7.0	05/2026	*Settima redazione C.d.S.*

Approvazione CDA - Bologna Integrazione a m. anffas del
18/05/2022
08/05/2024
13/05/2026

INDICE

PRINCIPI GENERALI ***3***

1. Cos'è questo documento 4
2. Principi generali 5
3. L'Ente gestore 9
4. CSRD: Definizione 12

CSRD: "_____" ***14***

5. La Struttura 14
6. Contatti 14
7. Gli spazi interni 15
8. Capacità ricettiva 15
9. Pcd del Servizio 15
10. Prestazioni 16
11. Ammissioni, Dimissioni, Frequenza e assenze 19
12. Gestione emergenze 22
13. Personale della struttura/ Organigramma 22

LA RETE DEL SERVIZIO ***22***

14. Documentazione e privacy 22
15. Servizio prevenzione e protezione/sicurezza dei luoghi di lavoro 23
16. Rapporti e partecipazione dei familiari 24
17. Rapporti con gli interlocutori istituzionali socio-sanitari 25

18. Rapporti con il volontariato 25
19. Rapporti con i tirocinanti 26
20. Indicatori di qualità, standard e strumenti di verifica 26
21. Assicurazioni 27
22. Rispetto della carta del servizio 27
23. Retta e compartecipazione al costo dei servizi 27
24. Norma finale 28
ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO 29
Allegato 1: Modulo Reclami 29
Allegato 2: Giornata tipo 32
Allegato 3: Organigramma e Funzionigramma 33
Allegato 4: Questionario di soddisfazione per i familiari e le persone con disabilità che frequentano il servizio 34
Allegato 5: Strumenti per la rilevazione della soddisfazione del personale incaricato nel servizio 38
Allegato 6: elenco del personale 42

PRINCIPI GENERALI

1. Cos'è questo documento



La presente Carta del Servizio in ottemperanza alla Carta del Servizio ANFFAS Nazionale vuole garantire:

- il rispetto dei diritti delle persone con disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo e dei loro congiunti
- la trasparenza e la partecipazione nelle relazioni interne ed esterne al servizio;
- una informazione dettagliata e completa:
    - sulla definizione dei livelli minimi di funzionamento e di qualità dei servizi offerti;
    - sulle modalità di svolgimento delle prestazioni;
    - sulle azioni intraprese in caso non vengano rispettati i livelli minimi di funzionamento e di qualità.

In qualità di ente a marchio di Anffas Nazionale e successivamente di ente aderente alla rete Anffas, la Cooperativa si è impegnata al percorso di attuazione, una volta deliberato a livello Assembleare, ad adottare il Codice di Qualità e Autocontrollo Anffas. Lo stesso è un elemento fondamentale in questo passaggio epocale che tutto il Terzo Settore sta vivendo dopo la Riforma, è un tassello della nuova strada che il Terzo Settore è chiamato ad intraprendere ed è anche simbolo di trasparenza, democrazia interna, del rapporto tra Associazione e Soci e della misurazione dell'impatto e delle attività in genere.
La Carta è volta alla tutela della generalità dei cittadini e dei familiari delle persone con disabilità che usufruiscono dei servizi anche attraverso il potere di verifica diretta dei livelli minimi di funzionamento e di qualità dei servizi erogati.
A tal fine vengono anche previsti strumenti di coinvolgimento diretto nella valutazione del servizio, nell'impegno per un costante miglioramento.
In definitiva, la carta esplicita gli standard minimi di qualità adottati, in modo tale che ne sia garantito il rispetto e, quindi, la soddisfazione delle persone con disabilità che ne usufruiscono.
La Carta del Servizio si fa garante del servizio reso ispirandosi ai principi fondamentali indicati:

- Statuto, Regolamento e Codice Etico di Anffas Nazionale, alla quale la Cooperativa aderisce e si ispira;
- Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità – CRPD (ratificata dall'Italia con la L. 18/09) ovvero, il diritto a vivere una vita di qualità;

- nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994;
- all'art. 14 della L. 328/00, nonché l'attuazione delle misure previste dalla legge 112/2016 "Durante e Dopo di Noi" per la redazione ed attuazione dei singoli progetti individuali di vita delle persone con disabilità.
- Decreto Legislativo n. 62 del 3 maggio 2024 - riguardante la definizione della condizione di disabilità, della valutazione di base, di accomodamento ragionevole, della valutazione multidimensionale per l'elaborazione e attuazione del progetto di vita individuale personalizzato e partecipato

La Carta del Servizio viene aggiornata e consegnata a tutti i familiari e persone con disabilità del servizio con cadenza biennale.
È intenzione della Cooperativa produrre una versione in linguaggio facile da leggere (easy to read) in quanto l'accesso alle informazioni è un diritto ed è condizione per una società giusta che garantisca una concreta partecipazione di tutti i cittadini alla vita della comunità.
L'utilizzo del "linguaggio facile da leggere" dà concretezza alla definizione di accessibilità contenuta nella Convenzione ONU sui Diritti delle persone con persone con disabilità all'art. 9.
Il documento illustra:

- I principi generali che caratterizzano la Cooperativa Sociale Bologna Integrazione Onlus a marchio ANFFAS (da ora in poi: **Bologna Integrazione a m. Anffas**) che gestisce il servizio.
- La descrizione del Centro Socio-Riabilitativo Residenziale (da ora in poi: **CSRR**), delle modalità di accesso, dei servizi offerti e delle regole stabilite per l'erogazione del servizio secondo le modalità di accreditamento previste.

La definizione e verifica col coinvolgimento delle persone con disabilità inserite nel servizio delle famiglie/caregivers degli obiettivi di qualità, degli standard in termini di valori attesi e di piani di miglioramento continuo.

2. Principi generali



[Principi dei servizi pubblici (direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/1/1994)] L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Le regole di accesso e rapporti tra le persone con disabilità e i servizi devono essere uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Principi dei servizi pubblici (direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/1/1994)
I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
Ove sia consentito dalla legislazione vigente, la persona con disabilità ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio sul territorio.
La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita (finalizzata alla tutela la corretta erogazione del servizio e alla collaborazione coi soggetti erogatori):

- La persona con disabilità ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.
- La persona con disabilità può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.
- I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità

Riguardo alla CRPD si ritiene che:

1. Debba essere considerata come lo standard internazionale sia per i programmi e per le politiche riguardanti le persone con disabilità, che per lo sviluppo in generale (da qui nasce il concetto di sviluppo inclusivo);
2. Le persone con disabilità sono escluse dai benefici della crescita della società, dal godimento di beni e servizi in condizione di parità con gli altri. Il concetto di Universal Design, in altri termini, viene inscritto in un contesto di tutela dei diritti umani e quindi non è più solo un'esigenza normativa, ma si configura – qualora venga negato o dimenticato – come una violazione di tali diritti;
3. Se l'esclusione è basata su un'azione "semplice" – valutazione negativa della persona, rifiuto della parità di condizione, negazione dell'appartenenza attraverso trattamenti differenziati senza giustificazione, cancellazione dell'altro come persona titolare di diritti umani – l'inclusione è, invece, un processo faticoso di crescita di consapevolezza, di riscrittura dei princìpi, di recupero di dignità delle persone escluse, di ricerca degli strumenti appropriati per farlo, di presa in considerazione di nuovi bisogni, di riequilibrio dei poteri all'interno della società tutta;
4. Tale approccio culturale impone una profonda modifica della lettura della condizione delle persone con disabilità e una conseguente trasformazione su cosa si debba fare per garantire il rispetto dei loro diritti umani. Alla base della Convenzione, infatti, vi è un nuovo modello di giustizia, non più "giustizia metafisica" né della semplice cura e assistenza, né tanto meno quella esclusivamente risarcitoria, oppure quella protettiva. Il nuovo paradigma si fonda sulla rimozione di ostacoli e discriminazioni, sul sostegno appropriato alle persone, su servizi e benefici finalizzati all'inclusione dei soggetti esclusi e marginalizzati.

Appare quindi evidente come l'approccio culturale, politico e giuridico basato sui diritti umani non può essere in alcun modo inteso come una responsabilità attribuita solo ai decisori pubblici, ma investe l'intera società, inclusi i soggetti privati ETS.
La CRPD, pertanto, impone una rimodulazione del nostro lavoro (sia esso sui fronti delle attività di advocacy che nelle progettazioni e gestione di servizi e interventi alla persona) basata su quattro piani concettuali ed operativi:

1. La rimozione delle barriere, intesa come definizione di una strategia che si compone di piani e programmi definiti a livello personale (progetto personale);
2. L'agire nei contesti di vita, il carattere personale di tale strategia non significa quindi agire esclusivamente a livello individuale, ma richiede, necessariamente, azioni e sostegni da compiere ed erogare nei contesti di vita;

3. Gli accomodamenti ragionevoli, fa parte della strategia, laddove necessario, la definizione di accomodamenti ragionevoli;
4. La partecipazione attiva, la strategia deve garantire la massima e costante promozione della partecipazione attiva della persona con disabilità e di chi la rappresenta, oltre a quella di tutti coloro che hanno rilevanza nell'ambito dell'implementazione del progetto personale: operatori dei servizi e del territorio, organizzazioni e istituzioni, reti personali e sociali;

Questi quattro piani sono agevolmente rintracciabili anche rispetto ai temi portanti della Riforma del Terzo settore.

La redazione del Progetto di vita individuale personalizzato e partecipato: dall'art. 14 Legge 328/00 al d.l.g.s 62 2024

La **legge n. 328/00** (" Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali") all' art. 14, prevede che, per la realizzazione della piena integrazione scolastica, lavorativa, sociale e familiare della persona con disabilità, si predisponga un progetto individuale per ogni singola persona con disabilità in possesso della certificazione della L. 104/92" attraverso il quale creare percorsi personalizzati in cui i vari interventi siano coordinati in maniera mirata, massimizzando così i benefici effetti degli stessi e riuscendo, diversamente da interventi settoriali e tra loro disgiunti, a rispondere in maniera complessiva ai bisogni ed alle aspirazioni del beneficiario in un'ottica di un unitario sviluppo della persona.
Nello specifico, il Comune deve predisporre, d'intesa con la A.S.L, un progetto individuale, indicando i vari interventi – ed esempio sanitari, di abilitazione/riabilitazione, sociali, socio-sanitari e socio-assistenziali, nonché le modalità di una loro interazione - di cui necessita la persona con disabilità e che siano volti al miglioramento delle condizioni di benessere della persona ed ad un suo sviluppo personale, anche nella concezione data al concetto di "salute" e "benessere" dalla Costituzione e dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.
In base a tale approccio, quindi, la persona con disabilità non è più un semplice utente di singoli servizi, spesso fra loro scoordinati, ma una persona con le sue esigenze, i suoi interessi e le sue attitudini da considerare, alimentare e promuovere in chiave olistica.
Il progetto individuale è, quindi, anche un atto di pianificazione che si articola nel tempo e che si rinnova, di volta in volta, in base al risultato delle verifiche. Le Istituzioni, la persona, la famiglia e la stessa comunità territoriale possono/devono cercare di creare le condizioni ottimali affinché l'insieme dei sostegni, degli interventi e dei servizi individuati siano poi concretamente e correttamente posti in essere. In fase di progettazione è possibile anche ricorrere al principio di accomodamento ragionevole positivo, nel rispetto di quanto definito in merito dalla Convenzione ONU.

Il **decreto legislativo n. 62 del 3 maggio 2024** attua la riforma prevista dalla legge delega n. 227/2021 nell'ambito della Missione 5 del PNRR "Inclusione e Coesione", introducendo una nuova disciplina in materia di disabilità, valutazione multidimensionale e progetto di vita individuale.
L'obiettivo della riforma è garantire alla persona con disabilità il pieno esercizio dei diritti civili e sociali, favorendo inclusione, partecipazione e autonomia nei diversi contesti di vita.
Tra le principali novità introdotte dal decreto vi è una nuova definizione di disabilità, coerente con la Convenzione ONU del 2006, che considera la disabilità come il risultato dell'interazione tra la persona e le barriere presenti nell'ambiente. Vengono inoltre superati termini ormai obsoleti e sostituiti con l'espressione "persona con disabilità".
Il decreto introduce la "valutazione di base", un procedimento unitario e multidisciplinare finalizzato ad accertare la condizione di disabilità e i sostegni necessari. Dal 1° gennaio 2026 tale valutazione sarà affidata all'INPS e si svolgerà attraverso un'unica visita collegiale basata sulle classificazioni internazionali ICD e ICF dell'OMS.
Particolare rilievo assume il "progetto di vita individuale, personalizzato e partecipato", costruito insieme alla persona con disabilità e alla sua rete familiare e sociale, con l'obiettivo di promuovere inclusione, autodeterminazione e vita indipendente su cui Anffas e da tempo parte attiva.
Il decreto disciplina inoltre il principio dell'"accomodamento ragionevole", inteso come l'adozione di modifiche e adattamenti necessari per garantire alle persone con disabilità il pieno esercizio dei propri diritti, purché non comportino un onere sproporzionato.
L'altro aspetto, su cui Anffas intendere investire molto è la valutazione multidimensionale; I progetto di vita saranno elaborati da un'Unità di valutazione multidimensionale composta da professionisti sanitari, sociali, scolastici e dalla stessa persona con disabilità, secondo un approccio bio-psico-sociale orientato alla personalizzazione degli interventi.

3. L'Ente gestore

Il servizio denominato CSRD "Parco dei Cedri" è gestito dalla Cooperativa Bologna Integrazione a marchio Anffas che ha sede in via L. Rasi, 14 – 40127 Bologna (centralino tel. 051244595). La cooperativa è un ente del terzo settore iscritto al registro – sezione imprese sociali - al n. 11383 del 21/03/2022.

Bologna Integrazione a m. Anffas nasce nel marzo 2005 come autonomo ente di gestione dei servizi che fino ad allora erano stati gestiti dall'ex Associazione locale ANFFAS BOLOGNA in convenzione con l'Ente Pubblico.

ANFFAS Nazionale ha concesso alla cooperativa il marchio ANFFAS poiché si ispira ai principi statutari dell'Associazione.

Bologna Integrazione a m. Anffas si propone di assicurare il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie operando primariamente per rendere concreti i principi delle pari opportunità, della non discriminazione e della inclusione sociale:

- a livello politico, per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
- a livello sociale e culturale, per favorire concreti processi di reale integrazione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- a livello di promozione e realizzazione di servizi socio riabilitativi, socio-educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro famiglie, nonché di ogni altra attività - anche formativa - nel rispetto delle finalità statutarie, riferendosi costantemente al modello della "presa in carico" globale.

La Cooperativa lavora ed opera in sinergia con l'associazione locale **Anffas Bologna** e la sua base associativa, di cui molti di essi usufruiscono dei servizi della Cooperativa. Ad oggi l'Associazione ha un ruolo politico e di supporto alle famiglie nella lotta nella promozione ed esigibilità dei diritti delle persone con disabilità

Infine, insieme ad altri Enti della rete ANFFAS Nazionale ha dato vita, sempre nell'anno 2004, al "**Consorzio degli Autonomi Enti a marchio Anffas**" che sarebbe divenuto il punto di riferimento per il mondo del terzo settore in tema di formazione e di gestione dei servizi.

L'ente inoltre collabora con **Anffas Regione Emilia Romagna** per la promozione dei diritti delle persone con disabilità a livello regionale.

Bologna Integrazione a m. Anffas gestisce servizi in convenzione e in accreditamento, secondo la DGR 514/2009, sul territorio di Bologna e Provincia:

- 3 Centri Socio Riabilitativi Residenziali
- 1 gruppo appartamento
- 10 Centri Socio Riabilitativi Diurni

DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	CAP	CITTÀ	TELEFONO	MAIL
CSRR BATTINDARNO	via Battindarno, 131	40133	BOLOGNA	051-6199507	bat@boint.it
CSRR CASA REMO	via Roma, 67	40069	ZOLA PREDOSA (BO)	051-750036	casaremo@boint.it
CSRR ZANICHELLI	via Emilia, 32	40068	SAN LAZZARO DI SAVENA (BO)	051-465466	zan@boint.it
GRUPPO APPARTAMENTO CASA PEPOLI	Via Pepoli, 12 Castiglione dei Pepoli (Bo)	40035	CASTIGLIONE DEI PEPOLI (BO)	0534-91778	casapepoli@boint.it
CSRD ANCONA	via Portazza, 5	40139	BOLOGNA	051-467232	anc@boint.it
CSRD ARCOBALENO	via Fiera, 98	40035	CASTIGLIONE DE' PEPOLI (BO)	0534-91778	arc@boint.it
CSRD AZZURROPRATO	via Cracovia, 29	40139	BOLOGNA	051-443248	azp@boint.it
CSRD BUCANEVE	p.za 2 Agosto	40013	CASTEL MAGGIORE (BO)	051-712201	ctm@boint.it

CSRD CASA DI PIETRO	via P.Molinelli, 38	40041	BOMBIANA - GAGGIO MONTANO - (BO)	0534-36212	bom@boint.it
CSRD DOMINO	via IV Novembre, 7	40056	CRESPELLANO (BO)	051-960364	voc@boint.it
CSRD GIRASONDO	p.tta A. Smeraldi, 1	40046	PORRETTA TERME (BO)	0534-21364	prt@boint.it
CSRD MODIANO	via Porrettana, 8	40044	BORGONUOVO - PONTECCHIO MARCONI - (BO)	051-846516	mdn@boint.it
CSRD PARCO CEDRI	via Cracovia, 27	40139	BOLOGNA	051-0477068	pdc@boint.it
CSRD QUERCIA	Via G. Lercaro, 4	40033	CASALECCHIO DI RENO (BO)	3287908329	cvr@boint.it

Inoltre gestisce:

- 1 Laboratorio Ergoterapico per persone con disabilità acquisita
- 1 Laboratorio Multimediale

DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	CAP	CITTÀ	TELEFONO	MAIL
LAB. ERGOTERAPICO	via Orfeo, 40/2	40124	BOLOGNA	051-271214	lab_erg@boint.it
LAB. MULTIMEDIALE	Via De buttieri	40124	BOLOGNA	3287908349 3475710746	multimediale@boint.it

4. CSRD: Definizione

Il Centro socio-riabilitativo diurno (CSRD) è una struttura socio-sanitaria a carattere diurno destinata a Persone con disabilità che vengono individuate sulla base del proprio progetto di vita, in un'età indicativa dai 18 ai 65 anni. L'accoglienza di persone di età inferiore alla fascia dell'obbligo scolastico è da considerarsi eccezionale e comunque non possono essere accolti soggetti di età inferiore ai 14 anni.
I CSRD danno risposta prioritariamente a persone con disabilità severa e completa e costituiscono parte importante della funzione istituzionale di assistenza Socio-Riabilitativa a Persone con gravi patologie, con disabilità prevalentemente psichica e disturbi del neurosviluppo.
Il CSRD si configura quale spazio aperto appositamente strutturato e pertanto idoneo a favorire il processo di autodeterminazione, crescita e inclusione sociale delle persone con disabilità, fornendo loro valide occasioni per sviluppare e/o migliorare le capacità relazionali e i legami che l'individuo instaura con la comunità di appartenenza; persegue lo scopo di offrire una risposta qualificata ai bisogni di autonomia e di inclusione sociale attraverso la partecipazione alle varie attività previste dal servizio.

Finalità e obiettivi del CSRD

Bologna Integrazione a m. Anffas si propone di assicurare il più alto livello di qualità della vita, la cura e la tutela dei diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie. Opera primariamente per rendere concreti i principi delle pari opportunità, della non discriminazione e della inclusione sociale.
Le persone con disabilità e i loro congiunti, attraverso La Carta del Servizio ricevono le informazioni utili per effettuare una scelta informata e per controllare direttamente la qualità offerta.

Il servizio diurno offre prestazioni e interventi integrati di tipo educativo riabilitativo e assistenziale finalizzati a:

- migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'inclusione sociale nel territorio di appartenenza
- operare per una maggior conoscenza possibile del funzionamento di ogni singola persona, dei suoi bisogni, aspettative desideri e delle necessità di sostegno;
- organizzare e facilitare percorsi e strumenti finalizzati all'ascolto, alla più ampia partecipazione e autodeterminazione possibile nelle scelte / offerte / attività delle persone interessate;
- sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali;
- garantire interventi educativi personalizzati attraverso la progettazione e l'attuazione dei PEAI sulla base dei bisogni e degli obiettivi specifici di ciascuna Pcd. Tali percorsi vengono monitorati attraverso schede specifiche di valutazione degli obiettivi. Particolare attenzione è dedicata alla

gestione del comportamento problema attraverso strategie educative strutturate condivise con l'equipe. Sono previsti incontri annuali e/o al bisogno di aggiornamento/condivisione/verifica del PEAI con tut;

- garantire la costruzione/condivisione/verifica di Progetti Educativi Assistenziali Individuali (PEAI) che coinvolgono, oltre agli operatori del servizio, la famiglia/caregiver, il Responsabile del Caso e la Persona con Disabilità;
- garantire un processo inclusivo favorendo l'utilizzo di strutture e servizi presenti sul territorio, rendersi servizio aperto ad accogliere/utilizzare risorse esterne in un'interazione reciproca e costante.

CSRD: "Parco dei Cedri"



5. La Struttura

Il servizio ha sede nel territorio del Quartiere cittadino di Savena-S.Stefano ed è ubicato in via Cracovia n. 27, tel. 0410477068 e-mail: pdc@boint.it.
La struttura, di circa 200 mq. è una ex casa colonica ristrutturata, è situata all' interno di un giardino recintato ed è dislocata al piano terreno (al 1° piano è sede di un Centro Riabilitativo Diurno per fasce di età minori).
L'immobile è di proprietà del comune di Bologna che ha affidato all'Azienda USL il suo utilizzo.

Il centro "Parco dei Cedri" è raggiungibile da mezzi pubblici che lo collegano al centro della città.
Sono facilmente raggiungibili ipermercati, negozi, servizi ricreativi e sportivi.



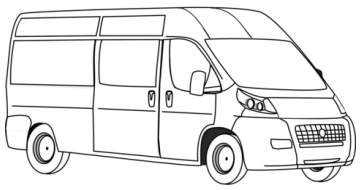
6. Contatti

La via principale di contatto durante l'orario di apertura è il telefono fisso del centro, 051-4683330 a cui rispondiamo sempre.

Fuori dall'orario di aperura, allo stesso numero, potete lasciare un messaggio alla segreteria telefonica, che verrà ascoltato alla riapertura del centro. Ad esempio potete lasciare il messaggio di assenza per il giorno seguente, dandoci modo alle 8 di ascoltarlo ed avvisare per tempo la mensa per disdire il pasto.

Se invece volete contattare il pulmino durante le ore di accompagnamento (8:00 - 9:45 e 15:00 – 16:45) chiamate il 3287908325.

Abbiamo anche un cellulare interno (il 393287908341) che pero' non è sempre presidiato.
Ottimo anche il contatto per via mail: riceviamo la posta elettronica all'indirizzo
pdc@boint.it.

		
051-4683330	3287908325	393287908341

Quando contattare il Coordinatore.

Il coordinatore svolge una parte delle sue ore in attività a contatto diretto con gli ospiti. Potete preferibilmente contattarlo negli orari di coordinamento:

Il Lunedì dalle 14:00 alle 15:00
Il Mercoledì dalle 9 alle 15:00
Il Venerdì dalle 9 alle 10:30

Se infine necessitate di mettervi in contatto con la sede centrale di Bologna Integrazione a m. Anffas in via Rasi 14 a Bologna, chiamate lo 051-244595 (centralino).

7. Gli spazi interni

Gli spazi e l'ambiente di vita assumono una grossa rilevanza per comprendere il dove, il cosa e con chi si fa. L'organizzazione, la cura degli arredi, la presenza di oggetti possono rendere un ambiente piacevole, caldo, meno distante e determinare facilitazioni nelle relazioni interpersonali. Occorre ricordare che l'ambiente influenza non poco il comportamento delle persone: tutto quello che ci circonda può fornire occasione di conoscenza, di crescita perché stimolante, rassicurante e può creare situazioni di maggiore benessere. Collegare l'utilizzo degli ambienti allo svolgimento delle varie attività serve anche a far orientare ognuno non solo nello spazio ma anche nel tempo, serve a stimolare il senso di appartenenza ad un gruppo. È opportuno che ogni spazio contenga elementi distintivi legati alla vita ed all' esperienza che lì si pensa di fare. Riconoscere posti di collocazione di oggetti e/o di effetti personali sollecita ed estende l'espressione di autonomia di ognuno, permette una più libera circolazione e capacità di movimento soggettiva.

Articolazione degli spazi :

- Ingresso / Sala da pranzo
- Cucina
- Una Sala Atelier e attività con diverse ripartizioni (zona armadietti, zona carrozzine e ausili)
- Una Stanza per il relax
- Un ambiente che ospita gli armadietti del personale con box doccia
- 3 Bagni di cui 2 attrezzati
- Un giardino alberato con porticato e ripostiglio esterno (in comune con il Servizio del primo piano)

La struttura comunica col piano di sopra sia attraverso scale esterne che con un ascensore.

La struttura è dotata di impianto di climatizzazione.
Sono presenti ove necessari corrimano a parete, ausili non personalizzati per la mobilizzazione e il mantenimento delle autonomie funzionali residue, sollevatori elettrici o meccanici a seconda del fabbisogno.

8. Capacità ricettiva

Il Centro Socio Riabilitativo Diurno " Parco dei Cedri" è destinato all'accoglienza fino ad un massimo di 16 persone con disabilità intellettiva o relazionale. Il servizio organizza il proprio lavoro, suddividendosi in gruppi di attività, in base a quanto previsto dal progetto di servizio.

9. Pcd del Servizio

Il Centro Socio Riabilitativo Diurno " Parco dei Cedri" attualmente accoglie 8 persone giovani/adulte con disabilità severa e completa in una fascia di età compresa fra i 26 e i 63 anni, che presentano bisogni diversificati.

10. Prestazioni

La Cooperativa Sociale Bologna Integrazione a marchio ANFFAS, promuove la ***Qualità della Vita*** delle persone con disabilità che vivono all'interno del servizio, garantendo la cura in modo integrato ed unitario.

La Cooperativa Sociale Bologna Integrazione a marchio ANFFAS garantisce alle Pcd lo ***sviluppo personale*** (empowerment), ***l'autodeterminazione*** e le ***relazioni interpersonali***, favorendo la massima integrazione con il territorio di appartenenza per una sempre migliore inclusione sociale.
Si specifica che per alcuni servizi sopra indicati è prevista una compartecipazione alla spesa.
La Cooperativa Sociale Bologna Integrazione a marchio ANFFAS garantisce il **mantenimento e la continuità delle relazioni familiari**.
L'obiettivo del raggiungimento del più alto livello possibile di qualità della vita viene perseguito attraverso:

- l'attivazione di ***processi riabilitativi e abilitativi*** a medio – lungo termine attraverso l'utilizzo delle differenti professionalità che operano nella struttura e sulla base dei PAI/PEI (in seguito definito in Piano Educativo Assistenziale Individualizzato, PEAI). I PEAI vengono definiti dall'équipe del Centro Socio Riabilitativo Diurno La Casa di Pietro in collaborazione con i referenti istituzionali e in accordo con famigliari e/o tutori/amministratori di sostegno e con la persona con disabilità in base alle sue possibilità;

IL **PEAI** è uno strumento di lavoro per:

- lavorare con e per ogni persona con disabilità;
- garantire l'integrazione tra servizi e figure professionali diverse;
- la tipologia delle attività deve tenere presente i dati soggettivi, relazionali e sociali che compongono le caratteristiche, funzionalità e capacità della Persona disabile (bilancio delle competenze)
- laprogettazione e verifica dell'intervento coinvolge costantemente tutti gli attori del servizio: la Persona con Disabilità (quando possibile), la famiglia/care giver, il Responsabile del Caso e gli operatori del servizio nelle loro diverse professionalità
- L'azione, l'attività ("cosa" si fa), le strategie ("come" si fa) e il "perché" si fa vengono elaborati dal Gruppo Operativo del Servizio anche attraverso il costante confronto con tutti gli attori del servizio: la Persona con Disabilità (quando possibile), la famiglia/care giver, il Responsabile del Caso e gli operatori del servizio nelle loro diverse professionalità

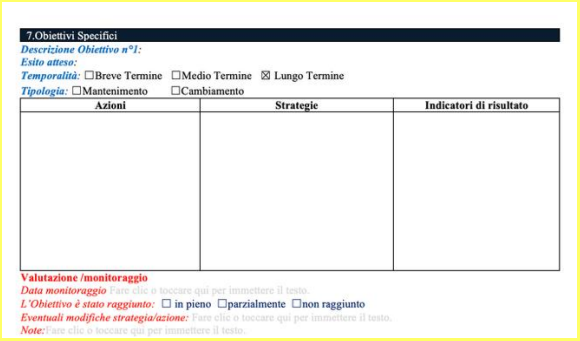

Centro Socio Riabilitativo Diurno
Il Girasondo
Piazza A. Smeraldi 1 – 400046
Alto Reno Terme (Bo)
0534 350854 / prt.boin@anffas-er.org

cooperativa sociale ANFFAS BOLOGNA INTEGRAZIONE

Piano Educativo Assistenziale Individualizzato 2025

Vers.2.0 del 04/2019

1.Dati anagrafici e Referenti.	7.Obiettivi Specifici
2.Cenni biografici e anamnesi famigliare	8 Programmazione Attività Settimanali
3.Sintesi Valutazione Sociale/Funzionale	9 Giornata Tipo
4.Aspettative/Desideri	10. Hanno collaborato alla stesura:
5.Area Sanitaria	11.Firme per Condivisione
6.Monitoraggi in atto e risultati dall'anno precedente	


7.Obiettivi Specifici

Descrizione Obiettivo n°1:
Esito atteso:
Temporalità: ☐Breve Termine ☐Medio Termine ☒ Lungo Termine
Tipologia: ☐Mantenimento ☐Cambiamento

Azioni	Strategie	Indicatori di risultato

Valutazione /monitoraggio
Data monitoraggio Fare clic o toccare qui per immettere il testo.
L'Obiettivo è stato raggiunto: ☐ in pieno ☐parzialmente ☐non raggiunto
Eventuali modifiche strategia/azione: Fare clic o toccare qui per immettere il testo.
Note: Fare clic o toccare qui per immettere il testo.

- la ***definizione di programmi d'intervento*** in cui sono individuati obiettivi generali e specifici, singoli e di gruppo, a breve, medio e lungo termine;

- la ***centralità dell'autonomia*** attraverso il mantenimento, l'acquisizione e il potenziamento delle abilità;
- la ***divulgazione*** e la ***condivisione*** del progetto di intervento PEAI, sulla persona con disabilità attraverso la programmazione e conduzione di incontri, tra la persona, i familiari tutori e/o amministratori di sostegno, il responsabile del caso, i referenti sanitari, il gruppo di lavoro del servizio e le altre persone significative (volontari, amici, colleghi, ecc.);
- la massima ***inclusione sociale*** e ***l'integrazione*** con il territorio;
- la programmazione, l'organizzazione e la conduzione di ***iniziative aperte*** al territorio che coinvolgono: persone con disabilità, famigliari e congiunti, referenti, rappresentanti delle istituzioni e cittadini;
- la ***verifica periodica*** del raggiungimento degli obiettivi prefissati nel rispetto dei modi e dei tempi previsti dal PEAI;
- la ***verifica della documentazione*** personale e dei percorsi specifici di tutela della persona con disabilità;
- la pianificazione di strategie utili affinché le persone con disabilità possano ***esperire diritti*** ed adempire doveri specifici;
- la garanzia per le pcd dell'***accessibilità delle informazioni***;
- l'aggiornamento, la formazione e l'applicazione delle ultime ***teorie scientifiche in tema di disabilità;***
- la pianificazione e l'organizzazione dei ***servizi di supporto*** (vitto e alloggio: colazione, pranzo, merenda, cena. Lavanderia e guardaroba: biancheria piana, biancheria personale. Pulizia e sanificazione degli ambienti);
- l'attenzione al comfort, alla salubrità, all'accoglienza e alla gradevolezza degli ***ambienti di vita;***
- la pianificazione e l'organizzazione dei ***trasporti*** per visite e prestazioni ambulatoriali e per finalità ricreative e socializzanti previste dal Piano Settimanale delle Attività vigenti;
- l'espletamento di parte delle pratiche e procedure Burocratico/amministrativi riguardanti le persone con disabilità inserite nel servizio.

Viene inoltre garantita:

- La redazione e gestione di una cartella sociosanitaria;
- L'aggiornamento, la formazione del personale e l'applicazione delle ultime teorie scientifiche in tema di disabilità;
- L'attenzione al comfort, microclima, alla salubrità, all'accoglienza e alla gradevolezza degli ambienti di vita.

Per alcuni servizi di supporto ci si avvale di agenzie esterne. I fornitori sono scelti con procedure di selezione e valutazione.

Mensa

Il fabbisogno alimentare e le diete sono definiti in collaborazione con esperti nutrizionisti, variate in relazione alla disponibilità stagionale degli alimenti, garantendo la possibilità, in relazione alle eventuali esigenze dietetiche dei singoli, di somministrare diete personalizzate. Deve essere assicurata la distribuzione degli alimenti in caso di sciopero o emergenza dovuta ad altri fattori (mancanza d'acqua ecc.) La variazione delle diete in relazione alla disponibilità stagionale degli alimenti deve privilegiare l'uso di alimenti freschi.

La ditta che fornisce i pasti completi di acqua e frutta è Gemos S.r.l

Trasporto

In relazione a quanto definito con la committenza per gli ospiti l'accompagnamento viene assicurato (andata e ritorno) attraverso l'utilizzo del pulmino attrezzato con pedana a disposizione del servizio. Il pulmino puo' accogliere fino ad un massimo di 9 persone (inclusi due operatori addetti all'accompagnamento) e di cui fino ad un massimo di 2 carrozzine contemporaneamente.
Gli accompagnamenti sono strutturati in due giri, in una fascia oraria compresa dalle 8 alle 10:15 al mattino e dalle 15 alle 17:00 al pomeriggio.
Tutto l'arredo, gli accessori, la pedana ed i ganci di ancoraggio, sono sempre omologati secondo le norme vigenti; il veicolo è sottoposto a tutti i tagliandi di routine e controlli del caso finalizzati a garantire la massima efficienza dell'automezzi e la totale sicurezza dei trasportati.

Pulizie

Giornalmente, al termine delle attività, tramite un agenzia esterna vengono garantite le pulizie della struttura.
Il piano organizzativo del servizio di pulizia prevede operazioni da eseguire con frequenza giornaliera, settimanale, trimestrale e semestrale, tenendo conto delle esigenze di vita degli ospiti. La sequenza giornaliera deve prevedere sia la detersione che la disinfezione delle superfici. Le schede tecniche dei prodotti utilizzati sono conservate al Centro e all'interno del servizio è presente un locale adibito a deposito dei prodotti di pulizia con accesso sicuro e controllato

Lavanderia

E' assicurato un servizio di lavanderia della biancheria, al bisogno, per le attività.

11. Ammissioni, Dimissioni, Frequenza e assenze

Ammissioni

L'ammissione al Centro Socio-Riabilitativo Diurno "Parco dei Cedri" avviene su posti accreditati con l'ente pubblico sulla base della procedura di accesso e dimissioni.
La decisione dell'inserimento e i relativi criteri di priorità sulla ammissione della persona con disabilità in struttura sono di competenza del Distretto di Committenza e Garanzia. L'effettiva ammissione della pcd in struttura deve essere sempre autorizzata in via preventiva dal Distretto; Il collegamento con il servizio viene garantito dal Responsabile del Caso della persona con disabilità; L'inserimento a tempo indeterminato viene confermato dopo un primo periodo di osservazione e valutazione (da 3 a 6 mesi) di tutte le componenti coinvolte (come da Procedura di Ammissione e Inserimento)

Documentazione necessaria:

Al momento del primo ingresso è necessario presentare:

- Copia Carta d'identità
- Copia Tessera sanitaria
- Copia certificato invalidità civile
- Copia certificato esenzione ticket
- Dati sanitari rilevanti (diagnosi, sunto anamnesi clinica)
- Documentazione della storia personale e dei servizi frequentati (Progetti, PEAI, ecc.)
- Certificato terapia e schema terapeutico (esplicitando farmaci e ausili)
- Certificazione medica sulla presenza o meno di allergie e/o patologie infettive
- prescrizioni dietologiche
- Recapiti familiari, referenti socio-sanitari.

I familiari/care-givers sono tenuti a dotare il loro congiunto di:

a) Abiti in numero adeguato e concordato a seconda delle esigenze specifiche.
b) astuccio con dentifricio e spazzolino per l'igiene orale;
a) eventuali farmaci, nella quantità necessaria ad almeno 15 giorni, completi di scatola e foglietto illustrativo oltre alla relativa prescrizione del medico (vedi sotto).
b) presidi sanitari (pannoloni, traverse cateteri sacche urina ecc.)
c) si concorderanno con la famiglia altre eventuali necessità.

Gli abiti e il materiale igienico sono posti in un armadietto chiuso a cura di un operatore referente che provvederà a contattare la famiglia per ogni necessità (cambio stagione, fine scorte, ecc.)

La prescrizione dei farmaci deve essere redatta dal medico di medicina generale e/o specialista e aggiornata annualmente e ogni qualvolta intervengano modificazioni nella terapia. La gestione corretta dei farmaci sarà a cura del personale del servizio che in tali condizioni garantisce l'aiuto nella somministrazione. Non possono in alcun caso essere somministrati farmaci in mancanza di tale autorizzazione.
La prescrizione è imprescindibile e tutti gli operatori non sono autorizzati ad agire in sua assenza, come pure a modificarne autonomamente le dosi prescritte (salvo esplicite indicazioni dei sanitari). Deve essere leggibile, **precisa nei tempi e nei modi** della somministrazione e venire regolarmente aggiornata ad ogni cambiamento e comunque, anche in assenza di cambiamenti, ogni anno.
I farmaci devono pervenire nelle loro **scatole originali** e le scatole devono essere integre e non aperte. Il centro provvederà a segnare sulla scatola la data di apertura e a tenere un registro delle terapie somministrate.
Sono possibilmente **da evitare** somministrazioni di metà o quarti di pastiglie come pure sono preferibili compresse o pillole anziché gocce.
In struttura si attua settimanalmente e al bisogno, per ogni persona con disabilità, il **monitoraggio del dolore** secondo le indicazioni del progetto della Regione Emilia Romagna "Evitare il dolore inutile nei servizi sociosanitari".
Altri monitoraggi (crisi epilettiche, cadute ecc.) si attuano singolarmente come evidenziato dal PEAI.

Dimissioni

Modalità dimissioni

Le dimissioni dalla struttura, su proposta del Responsabile del Caso, sono definite dall'UVM e vengono formalmente comunicate al gestore dal Responsabile Distrettuale Area Socio-Sanitaria/Committenza.
La dimissione dal servizio può essere determinata anche da:

- valutazione sugli esiti del periodo di osservazione da parte del Coordinatore, del Responsabile del Caso, referenti sanitari e tecnici, il referente dell'utente, la famiglia e la persona con disabilità stessa;
- richiesta volontaria del familiare/tutore/amministratore di sostegno o del diretto interessato;
- proposta del Responsabile del Caso e/o valutazione del gruppo operativo per modifica del PEAI;
- cambiamento delle condizioni di salute tali da rendere incompatibili una permanenza all'interno del C.S.R.D.

Frequenza e assenze

La persona con disabilità e la sua famiglia si impegnano a garantire una frequenza continuativa. Assenze improvvise/ imprevedibili. Le assenze sono naturali e fisiologiche, in qualsiasi contesto. Per un buon funzionamento del servizio occorre però che l'assenza improvvisa sia segnalata tempestivamente (anche lasciando messaggio in segreteria) dalla famiglia prima delle 8 del mattino.
Assenze programmabili
Le assenze programmate possono essere segnalate nel PEAI, negli incontri previsti durante l'anno o comunque comunicate con adeguato anticipo.

Chiusura estiva

Il Centro resta aperto 230 giorni all'anno, il che determina una chiusura per ferie di ca.15 giorni lavorativi in estate e di altri 5 a ridosso del periodo natalizio, a cui si aggiungono alcuni giorni di chiusura per ponti interfestivi (il cui numero dipende dal calendario dell'anno).

Assenze per malattia / ospedalizzazioni

Per la tutela di tutti gli ospiti del centro, oltre che degli operatori, è buona regola che in presenza di malattie infettive o parassitarie la riammissione sia subordinata alla presentazione di adeguata certificazione medica, attestante la possibilità di essere riammesso nel servizio.

Sospensione del servizio per malessere/malattia
In caso di febbre, disturbi intestinali gravi, vomito ricorrente o altri sintomi ritenuti rilevanti (es. sospetto di malattie infettive o parassitarie), viene avvisata la famiglia per procedere alla momentanea sospensione del servizio con rientro al proprio domicilio.
In caso di ospedalizzazione la famiglia/care-giver è tenuta a comunicarlo appena possibile al servizio.

12. Gestione emergenze

Qualora si determinino situazioni di emergenza sanitaria come da procedura è necessario:
- chiamare il 118;

- avvisare dell'accaduto i familiari/tutore/amministratore di sostegno, o altra persona esplicitamente delegata;
- comunicare tempestivamente a voce e successivamente trasmettere per iscritto la relazione dell'accaduto al R.C., ai referenti del Distretto AUSL, al tecnico di riferimento e alla Direzione della Cooperativa.

13. Personale della struttura/ Organigramma

All'interno del servizio operano più figure professionali che differenziano la collaborazione per ambiti di competenza e livelli di responsabilità. Questi rispettano i requisiti qualitativi e quantitativi previsti dalla DGR 514/2009; in particolare l'organico del personale assegnato (Educatori e OSS) è definito dalla valutazione del bisogno educativo assistenziale (classificazione delle persone con disabilità tramite lo strumento regionale R.E.R).
La struttura fa riferimento alla Sede Centrale per tutti i processi che riguardano gli ambiti amministrativi e la gestione del personale.
Le figure professionali che operano all'interno del C.S.R.D. sono illustrate nell'allegato n. 3.
Il personale è in possesso dei requisiti previsti dalla normativa regionale vigente e da quanto previsto dal contratto di servizio.

Sostituzioni

Le sostituzioni di operatori assenti della pianta organica sono attualmente garantite da un'agenzia di lavoro somministrato che mette a disposizione personale qualificato.

LA RETE DEL SERVIZIO

14. Documentazione e privacy

La cooperativa assolve a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (comuni e particolari) secondo il Regolamento Europeo n. 2016/679).
Nello svolgimento del suo ruolo, quale gestore del servizio per persone con disabilità, esso assume il ruolo di Responsabile Esterno dei dati trattati per conto del titolare (committenza).
La cooperativa ha nominato un Responsabile della protezione dei dati che può essere contattato attraverso la seguente mail: dpo@boint.it
Tutte le informazioni riguardanti la persona con disabilità che usufruisce del servizio sono custodite e tutelate salvaguardando i principi della riservatezza e le normative in materia.

Documentazione

- Il servizio è responsabile della cartella sociosanitaria di ogni singola persona con disabilità inserita. La cartella deve contenere tutta la documentazione sociale e sanitaria relativa alla persona con disabilità;
- Il servizio è responsabile dell'aggiornamento, della conservazione, dell'archiviazione delle informazioni contenute nella Cartella Socio Sanitaria;
- Il servizio produce, aggiorna, conserva e archivia la documentazione tecnica costituita da relazioni programmatiche e di verifica delle attività socio, educative, abilitative riabilitative, verbali, calendario settimanale delle attività, etc;
- Il servizio produce, aggiorna, conserva e archivia la documentazione amministrativa (registro presenze, orari di lavoro, attestati di qualifica, altro);
- Il servizio aggiorna, conserva e archivia la documentazione sanitaria, costituita da ogni documento sanitario previsto dalla legislazione vigente;
- Il servizio rispetta gli impegni relativi alle informazioni presi con i referenti istituzionali.

Gestione in regime di emergenza sanitarie

L'ente si è dotato di opportuni e adeguati protocolli e istruzioni interne finalizzati alla prevenzione e contenimento di eventuali contagi, tenendo conto delle normative e linee di indirizzo nazionali e regionali.

15. Servizio prevenzione e protezione/sicurezza dei luoghi di lavoro

In ottemperanza al D.Lgs. n.81 del 09/04/2008 e successive modifiche, la Cooperativa Bologna Integrazione a m. Anffas ha istituito il "Servizio prevenzione e protezione per la sicurezza dei luoghi di lavoro" e rispetta i dettami riportati nell' "Articolo 33 - Compiti del servizio di prevenzione e protezione":

1- Il servizio di prevenzione e protezione dai rischi professionali provvede:
   a) all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
   b) ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive di cui all'articolo 28, comma 2, e i sistemi di controllo di tali misure;
   c) ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
   d) a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
   e) a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica di cui all'articolo 35;
   f) a fornire ai lavoratori le informazioni di cui all'articolo 36.

2- I componenti del servizio di prevenzione e protezione sono tenuti al segreto in ordine ai processi lavorativi di cui vengono a conoscenza nell'esercizio delle funzioni di cui al presente decreto legislativo.
3- Il servizio di prevenzione e protezione è garantito dal datore di lavoro.

Inoltre come previsto dal citato D.Lgs, nello specifico servizio, sono presenti le seguenti figure, svolte da personale interno dopo adeguata formazione:

1. preposto
2. addetti all'attuazione delle misure di primo soccorso
3. addetti all'attuazione delle misure di prevenzione antincendio

16. Rapporti e partecipazione dei familiari

Il Servizio ha come caratteristica l'apertura e la trasparenza, gli unici vincoli ai contatti con i congiunti o con care giver sono dettati dal rispetto della vita comunitaria e dell'organizzazione del lavoro.

Visite

Il Servizio ha come caratteristica l'apertura e la trasparenza, gli unici vincoli ai contatti con i congiunti o con caregiver sono dettati dal rispetto della vita comunitaria e dell'organizzazione del lavoro.

Quotidianamente è possibile parlare telefonicamente con il coordinatore, o prendere un appuntamento per eventuali colloqui relativi a problematiche e/o bisogni emergenti del proprio congiunto. Per meglio rispondere a questa necessità si veda al capitolo "Contatti" l'orario del coordinatore.
I familiari hanno la possibilità di avvalersi della competenza tecnica qualora problematiche non trovino soddisfazione nel quotidiano rapporto con il servizio.

È prevista almeno una riunione annuale con tutti i familiari, il gruppo operativo, il coordinatore, il tecnico del servizio per la presentazione e verifica del Piano Annuale Attività; in tali incontri vengono condivise scelte importanti per la realizzazione delle attività e del progetto stesso, vengono raccolti i contributi e le osservazioni necessarie per il buon funzionamento del servizio.

Sono previsti annualmente incontri individuali per la definizione – monitoraggio - verifica del PEAI, da attuare insieme al Responsabile del Caso, SSP e all'educatore referente del servizio. E' inoltre previsto un monitoraggio/aggiornamento del PEAI semestrale da parte dell'Educatore referente/Coordinatore. In caso di necessità o su richiesta possono essere organizzati incontri ulteriori.

Il ruolo della famiglia è primario e fondamentale nel percorso di crescita del proprio congiunto disabile, pertanto va riconosciuta non solo in quanto destinataria di aiuto, ma anche come co-attore responsabile nel processo di sviluppo cognitivo, affettivo e comportamentale della persona con disabilità.
Si lavorerà inoltre per incrementare la partecipazione delle persone con disabilità alla condivisione delle scelte per la realizzazione delle attività e del progetto stesso, raccogliendo da loro osservazioni e contributi per il buon funzionamento del servizio.

I familiari sono invitati:
1. Ad avvisare il personale responsabile del servizio qualora si desiderasse far visita ai propri congiunti per garantire il regolare svolgimento delle attività programmate.
2. Ad utilizzare il Modulo Reclami, allegato alla presente, per segnalare situazioni problematiche rilevate nei confronti del servizio e che non hanno trovato immediata soluzione. Cfr. Allegato n°1
3. Alla correttezza e al rispetto dei vari ruoli nella comunicazione con il personale del servizio.

Alle Pcd è garantita la possibilità di utilizzare telefoni e cellulari, come pure è garantita la piena libertà di esprimere in qualsiasi forma, inclusa la compilazione del modulo reclami, qualsiasi rilievo od osservazione, nel rispetto dei principi di trasparenza e autodeterminazione individuale.
Le famiglie e le Pcd dei servizi hanno la possibilità di partecipare in maniera anonima all'iniziativa di monitoraggio biennale della qualità percepita dei servizi promossa dall'Ausl Bologna. Successivamente ogni singolo servizio si impegna a presentare pubblicamente i risultati così ottenuti.

17. Rapporti con gli interlocutori istituzionali socio-sanitari

La stretta collaborazione con i referenti socio sanitari è uno degli elementi indispensabili per il conseguimento degli obiettivi che il progetto generale e quello individuale si pongono. Le famiglie ed i Responsabili del Caso partecipano congiuntamente al gruppo operativo alla definizione dei PEAI e ne è prevista la presenza a tutti gli incontri al bisogno o su problematiche inerenti al Servizio.

18. Rapporti con il volontariato

È previsto e favorito il contributo del volontariato, previo accordo con il Coordinatore per sostegno ad attività del servizio.
Il servizio si avvale, previa programmazione degli interventi, dell'opera aggiuntiva e complementare di:

a) cittadini in servizio civile volontario, che ne hanno fatto richiesta;
b) organizzazioni di volontariato;

c) inoltre la cooperativa Sociale Bologna Integrazione a marchio ANFFAS è ente accreditato per il Servizio Civile Volontario Regionale e Universale. Il CSRD La casa di Pietro è una sede di progetto e accoglie Volontari in Servizio Civile Universale e Regionale. I giovani e le giovani in Servizio Civile Volontario collaborano con il servizio secondo la normativa e il progetto vigente con la finalità di un costante miglioramento della Qualità della Vita delle persone con disabilità che vi abitano.

Al personale di cui alle lettere a), b) e c) viene garantita una formazione specifica.
Al personale di cui alla lettera b) si estende la disciplina dettata dall'art. 2 comma 2 della legge 11 agosto 1991, n. 266.

19. Rapporti con i tirocinanti

La cooperativa Bologna Integrazione a m. Anffas è titolare di convenzioni con agenzie formative e con l'Università degli studi di Bologna, per l'effettuazione, all'interno dei servizi gestiti, di tirocini pratico formativi per educatori e per operatori socio sanitari.

20. Indicatori di qualità, standard e strumenti di verifica

Le aree sensibili individuate, attraverso le quali la persona con disabilità e la sua famiglia possono valutare consapevolmente la qualità del servizio, sono:

- Livello di comunicazione/informazione con la famiglia;
- Metodologie applicate nelle attività;
- Strumenti di verifica da parte della persona con disabilità e della sua famiglia.

Per ogni area i fattori di qualità sono stati formulati in relazione:

- al tempo (es. frequenza degli incontri con i genitori, puntualità nella trasmissione di informazioni);
- alle procedure (es. iter di accesso al servizio, livello di difficoltà nella lettura delle competenze);
- all'informazione (chiarezza, semplicità, completezza);
- alla struttura organizzativa e a quella fisica (professionalità impiegate, rispetto delle norme igieniche e di sicurezza);
- alla personalizzazione e umanizzazione delle attività.

Tra gli strumenti di verifica della qualità dei servizi sono stati pensati:

- Questionario di soddisfazione per i familiari e le persone con disabilità che frequentano il servizio;
- Strumenti per la rilevazione della soddisfazione del personale incaricato nel servizio.

L'esito della valutazione viene discussa in equipe con la presenza della Direzione della Cooperativa Bologna Integrazione a m. Anffas al fine di garantire un continuo miglioramento del servizio.

21. Assicurazioni

Il servizio è coperto per le assicurazioni di legge a favore delle persone con disabilità inserite, compresa la responsabilità civile per danni verso terzi.
Qualsiasi denuncia deve pervenire in maniera scritta e circostanziata entro le 24 ore dall'evento dannoso al fine di non pregiudicare l'eventuale risarcimento del danno, del quale la Cooperativa non potrà essere responsabile.

22. Rispetto della carta del servizio

La presente Carta del Servizio è approvata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, viene presentata, trasmessa e applicata da tutto il personale, dalle Pcd e dai familiari. La presente Carta del Servizio è sottoposta a verifica biennale e può essere modificata in qualsiasi momento per sopraggiunte nuove disposizioni normative. Le modifiche alla Carta del Servizio sono approvate in sede di Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

23. Retta e compartecipazione al costo dei servizi

I servizi di cui alla presente carta dei servizi sono disciplinati dal contratto di servizio tra gli enti istituzionali preposti e l'ente gestore.
L'entità della tariffa a carico FRNA e della quota socio-assistenziale è calcolata sulla base:

- degli elementi strutturali del sistema di remunerazione regionale;
- della valutazione del livello assistenziale della persona con disabilità.

La valutazione del costo di riferimento per il servizio accreditato viene effettuato dalla Committenza sulla base di specifica istruttoria con il coinvolgimento del Gestore sulla base della DGR 273/2016 e ss. mm. ed int.
La retta, prevalentemente, è suddivisa nel seguente modo:

- a carico del FRNA, per circa l'80%;
- a carico della quota socio-assistenziale o a carico del Comune e/o della persona con disabilità, per circa il 20%;

Le sopra percentuali indicate sono indicative in quanto possono variare in base agli adeguamenti tariffari deliberati a carico del FRNA e/o a carico della quota socio-assistenziale.
La disciplina e la determinazione annuale delle quote di contribuzione a carico della persona con disabilità, compete alla Committenza nell'ambito degli indirizzi della Regione e del Comitato di Distretto. Tali quote, in linea di massima, vengono definite annualmente in modo congruente alla definizione dei rispettivi Budget e vengono comunicate al soggetto gestore insieme alla tariffa a carico

del FRNA ed al costo del servizio. Esse possono essere riviste in corso d'anno a fronte della accertata modifica della situazione reddituale della persona con disabilità e/o del suo nucleo famigliare. Si specifica che la quota di compartecipazione alla spesa a carico della persona con disabilità non è proporzionale al livello assistenziale della persona. Essa viene determinata in modo omogeneo.
Ai sensi della DGR 273/2016, inoltre, il sistema di remunerazione regionale è da intendersi onnicomprensivo e, quindi, il Gestore non può prevedere e porre a carico della persona con disabilità ulteriori quote oltre alla quota di compartecipazione definita dalla Committenza.
Il Gestore provvederà alla riscossione delle quote di contribuzione dovute della persona con disabilità, garantendo i seguenti elementi di trasparenza:

- la quota è giornaliera e viene pagata in via posticipata rispetto al mese di competenza;
- la quota a carico della persona con disabilità e la tariffa a carico del FRNA sono riconosciute dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione/decesso compreso;
- la quota a carico della persona con disabilità e/o dall'istituzione sarà fatturata mensilmente entro il 15 del mese successivo;
- in caso di errori di fatturazione il Gestore si impegna a restituire quote addebitate in eccesso o a trattenere quote addebitate in difetto, con la fattura del mese successivo, previa comunicazione alla persona con disabilità.

Per agevolare il pagamento delle quote di contribuzione da parte delle persone con disabilità, il Gestore prevederà le forme di riscossione più comuni nel rispetto della vigente normativa.
Il fruitore del servizio che compartecipa che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". Il gestore o suo incaricato invia alla persona con disabilità un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora.
In caso di assenze, il pagamento della quota alberghiera a carico della persona con disabilità si rimanda alla regolamentazione di carattere locale e/o metropolitano vigente. Tali assenze dovranno essere opportunamente motivate e documentate secondo quanto previsto dalla medesima regolamentazione vigente. In assenza di tale regolamentazione la quota di contribuzione a carico della persona con disabilità sarà decurtata del costo corrispondente ai pasti non consumati.

24. Norma finale

Per quanto non disciplinato dalla presente Carta del Servizio si rinvia alle disposizioni di legge vigenti o da emanarsi, nelle materie in questa sede regolate o ad esse connesse, alle delibere Consiliari ed Assembleari della Cooperativa Sociale Bologna Integrazione a m. Anffas.

ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO

Allegato 1: Modulo Reclami

SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI RECLAMI

Versione 1.1

File: Scheda per l'acquisizione dei reclami CSRD/CSRR Procedura per la Redazione e Verifica (PRC-22)				
#Dati #documento #persona #reclamo #ruolo #servizi #aspettative #suggerimenti				
Precedenti stesure/versioni:				Approvazione
versione	data	*Note sulle modifiche*		Approvato il da Consiglio di Amministrazione di Coop.Soc. Bologna Integrazione a m. Anffas
1	08/09/22			
1.1	10/07/2023			

Redattori Barbieri T. Campioni L. Cinelli M. Costa G. Fanari

Scopo:

Scopo della presente procedura è regolamentare le attività di redazione, condivisione e verifica del reclamo, nei Centri Socioriabilitativi Diurni e Residenziali gestiti da Cooperativa Sociale Bologna Integrazione a m. Anffas

	Indice:	pag.
1	Dati sul documento	1
2	Dati sulla persona che effettua il reclamo	2
3	Ruolo della persona che effettua il reclamo	2
4	Servizi a cui si riferisce il reclamo	2
5	Reclamo	2
6	Aspettative e/o suggerimenti	3
7	Data e firma	4

Persona che effettua il reclamo

Dati anagrafici della persona che effettua il reclamo

Cognome.....Nome .....

Città(Prov).....Via/P.zza.....N.....

Tel./Cell.....Mail.....

Ruolo della persona che effettua il reclamo

Specificare il tipo di relazione che si ha con il servizio o con le persone inserite ad esempio: utente, familiare, caregiver, amm. di sostegno, tutore, dipendente, collaboratore, passante, altro.

.....

Servizio a cui si riferisce il reclamo

.....

RECLAMO

Dettagliare il più possibile spazi, tempi, eventi, circostanze, persone coinvolte, eventuali danni subiti

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

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

Aspettative e/o suggerimenti

Scrivere qualsiasi azione che può migliorare la situazione e far si che non si ripeta quanto segnalato.

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

Data

Firma

Allegato 2: Giornata tipo

MODULO QUOTIDIANO	08.00- 09.00 Servizio Accompagnamento **2 operatori, come da orario**	1° giro -Servizio di accompagnamento per 5-6 ospiti dalle abitazioni al Centro diurno Il servizio di accompagnamento offre la garanzia che ogni frequentante venga prelevato e riportato sotto la propria abitazione ad orari convenuti, che venga trasportato viaggiando con 1 automezzo attrezzato, direttamente assegnato al centro, con il supporto di operatori facenti parte dell'organico del personale attribuito in dotazione. La scelta di impiego di operatori del servizio va nella direzione di garantire un rapporto quotidiano più efficace per lo scambio di informazioni centro – famiglie. L' accompagnamento è il primo momento di contatto con l' utenza e momento fondamentale di rapporto con le famiglie. Il mezzo utilizzato è attrezzato per portare 3 ospiti in carrozzina e 3 ospiti deambulanti oppure 2 in carrozzina e 4 deambulanti . Il servizio si svolge col pulmino attrezzato in dotazione.
	09.00 - 09.45 Servizio Accompagnamento **2 operatori, come da orario**	2° giro -Servizio di accompagnamento per 2-3 ospiti dalle abitazioni al Centro diurno I primi 5-6 ospiti vengono accolti e permangono con 2 operatori in attesa che arrivino i compagni.
	⇓	
	09.00 - 10.15 **1. Accoglienza** **3 op. come da orario**	Accoglienza , Merenda e idratazione. Momento Assembleare.*** All 'arrivo gli ospiti vengono accolti dagli operatori, insieme si prepara e si consuma la merenda connotandola come momento di socialità durante il quale si registrano le presenze, si sceglie il menù del pranzo e si condivide l'organizzazione della giornata.
	⇓	
TUTTI I MODULI	10.15 - 12.15 **2. Attività** **4/5op come da settimana tipo**	Svolgimento attività / eventuali spostamenti in esterno. Le attività verranno proposte seguendo lo schema della programmazione settimanale come definito dal Piano Attività Settimanali redatto (almeno) ogni anno. Al loro interno è sempre previsto un momento dedicato all' idratazione. Gli educatori conducono le attività in collaborazione con gli OSS secondo una suddivisione per piccoli gruppi. Le attività si svolgeranno sia in esterno che all'interno. La suddivisione in gruppi e l' inserimento all'interno delle attività vengono definite tenendo conto dei PEAI e della programmazione settimanale.
	⇓	
MODULO QUOTIDIANO	12.15-14-00 Igiene Personale/cambi Pranzo e Riordino **4 op. come da orario**	Igiene personale/cambi; Apparecchiatura, Preparazione /consumazione Pranzo e Riordino; Igiene orale; Terapie Gli ospiti verranno accompagnati individualmente per lo svolgimento delle pratiche igieniche e/o per il cambio del pannolone, alcuni verranno coinvolti nell'apparecchiatura e nel riordino. Il pranzo si svolgerà in rapporto individualizzato e/o per coppie a seconda delle diverse esigenze. Durante la consumazione del pasto è sempre incluso almeno un momento dedicato all' idratazione.
	⇓	
	14.00-15.00 Attività post pranzo **4 op. come da settimana tipo**	Rielaborazione del lavoro svolto; Riordino e cura degli spazi; Attività ludiche ed espressive; Eventuale riposo e relax *** Questo è da considerarsi un momento informale durante il quale gli operatori in rapporto individuale o di gruppo svolgono le attività previste tenendo conto dei desideri e delle necessità dell'utenza. Gli operatori aiutano gli ospiti a compilare o compilano direttamente i quaderni individuali, strumento utile di comunicazione centro/famiglia, nel quale lasciare traccia dell'andamento della giornata trascorsa (alimentazione, attività, evacuazione,.....). Viene offerta la possibilità a tutti di idratarsi prima di partire. In particolare per chi rresta fino alle 16 è sempre previsto un momento dedicato all' idratazione. Preparazione e congedo.

⇓	
15.00-16.00 Servizio Accompagnamento **2 op. come da settimana tipo**	Per 5-6 ospiti : Servizio di accompagnamento dal Centro diurno alle abitazioni Per i restanti 2-3: prosegue lo svolgimento delle attività post-pranzo***; Compilazione dei quaderni personali. Il servizio si svolge col pulmino attrezzato in dotazione
16.00-16.45 Servizio Accompagnamento **2 op. come da settimana tipo**	2° giro -Servizio di accompagnamento per 5 ospiti dal centro diurno alle abitazioni L'accompagnamento è momento di rassicurazione per l'utenza nel passaggio di contesto e momento fondamentale di rapporto con le famiglie. Per lo svolgimento di tale servizio verrà utilizzato il pulmino in dotazione (attrezzato a portare 3 ospiti in carrozzina e 3 ospiti deambulanti o in alternativa 2 carrozzine e 4 ospiti deambulanti)

Allegato 3: Organigramma e Funzionigramma

Allegato 4: Questionario di soddisfazione per i familiari e le persone con disabilità che frequentano il servizio

QUESTIONARIO IN EASY TO READ PER LE PERSONE CON DISABILITA' CHE VIVONO O FREQUENTANO I SERVIZI DELLA COOPERATIVA BOLOGNA INTEGRAZIONE

1. **Ti piace la tua stanza?**

No  Poco  Tanto  Non so 

Oppure

1. **Ti piace il servizio diurno che usufruisci ?**

No  Poco  Tanto  Non so 

2. **Vai d'accordo con gli altri compagni?**

No  Poco  Tanto  Non so 

3. **Gli operatori ti trattano bene?**

No  Poco  Si  Non so 

4. Ti piace quello che fai all'interno del servizio ?

No  Poco  Tanto  Non so 

5. Da quando sei nel CSRR o CSRD hai imparato cose nuove?

 No  Poche  Tante 

Non so

6. Se chiedi qualcosa, gli operatori ti danno retta?

No  Poco  Molto  Non so 

7. Ti piace quello che si mangia qui?

No  Poco  Molto  Non so 

Domande aperte:

8. Che cosa ti piace di più del servizio..... ?

_____

_____

_____

_____

_____

9. Che cosa non ti piace del servizio _____ ?

10. Cosa ti piacerebbe fare?

11. Cosa ti piacerebbe avere?

12. Ti piace vivere qui?

No 

Poco 

Molto 



Non so

Grazie per la collaborazione.

Allegato 5: Strumenti per la rilevazione della soddisfazione del personale incaricato nel servizio

STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE INCARICATO NEL SERVIZIO

Legenda:	**1. *per niente;* 2. *poco;* 3. *abbastanza;* 4. *tanto;* 5. *del tutto;* 0. *non saprei*.**						
	AREA MISSION e VALORI						
1.	Condividi il contenuto della mission della Cooperativa Sociale Bologna Integrazione/Anffas	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
2.	Ritieni che a tutti i livelli dell'organizzazione il servizio sia gestito eticamente ?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
3.	Ritieni che le persone che lavorano all'interno del Centro siano trattate con rispetto ?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
4.	Ritieni che ci sia un'adeguata informazione sui progetti di sviluppo della Cooperativa ?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
5.	Percepisci la struttura direzionale della Cooperativa vicina a chi opera nei centri ?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
	Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "MISSION E VALORI":						
	AREA ORGANIZZAZIONE e CLIMA						
6.	Ritieni che le condizioni psico-fisiche del tuo lavoro siano adeguate in termini di:						
6.1	Spazi, ambienti	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
6.2	Strumenti, dispositivi, ausili	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
6.3	Orari di lavoro	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
7.	Ritieni che all'interno del Centro ci sia collaborazione tra i colleghi di lavoro ?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
8.	Ritieni che ti vengano dati riscontri sul tuo operato quando svolgi un lavoro ?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
9.	Ritieni che, all'interno del Centro, quando serve, si cerchino soluzioni per risolvere i problemi che emergono lavorando ?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
10.	Ritieni di lavorare con colleghi motivati ?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**
	Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "ORGANIZZAZIONE E CLIMA":						
	LAVORO in TEAM						
11.	Ritieni di lavorare con colleghi preparati ?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**0**

12.	Ritieni che all'interno del Centro ci sia integrazione nel lavoro svolto dalle diverse figure professionali ?	1	2	3	4	5	0
13.	Ritieni che all'interno del Centro ci sia un'equa distribuzione del lavoro ?	1	2	3	4	5	0
14.	Ritieni che l'interazione professionale tra i vari operatori all'interno del tuo team di lavoro sia efficace ?	1	2	3	4	5	0
15.	Ritieni che le decisioni prese nel tuo team abbiano, mediamente, una ricaduta concreta ?	1	2	3	4	5	0
	Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "LAVORO in TEAM":						

	RUOLO e COMPITI						
16.	Ritieni che i risultati del tuo lavoro contribuiscano a migliorare il servizio erogato alle persone con disabilità della Cooperativa ?	1	2	3	4	5	0
17.	Ritieni che il modo di lavorare in Cooperativa Sociale Bologna Integrazione ti consenta di incrementare le tue competenze professionali ?	1	2	3	4	5	0
18.	Ritieni che la relazione con le persone con disabilità continui ad essere per te fonte di gratificazione ?	1	2	3	4	5	0
19.	Ritieni, in generale, di trarre soddisfazione dal tuo lavoro?	1	2	3	4	5	0
	Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "RUOLO E COMPITI":						
	CONDIZIONI LAVORATIVE e SVILUPPO						
20.	Ritieni che il Coordinamento della struttura si ponga nei tuoi confronti in modo corretto e professionale?	1	2	3	4	5	0
21.	Ritieni che il tuo responsabile ti ascolti e ti supporti professionalmente ?	1	2	3	4	5	0
22.	Ritieni che il tuo responsabile ti metta nelle condizioni di utilizzare al meglio le tue conoscenze ed iltuo talento ?	1	2	3	4	5	0
23.	Ritieni adeguato il tuo trattamento economico?	1	2	3	4	5	0
24.	Ritieni che l'orario e le condizioni lavorative ti permettano di conciliare le esigenze personali con l'attività lavorativa ?	1	2	3	4	5	0
25.	Ritieni che all'interno della Cooperativa vi siano possibilità ed opportunità di partecipare ad adeguate iniziative formative?	1	2	3	4	5	0
26.	Ti senti orgoglioso di lavorare per Cooperativa Sociale Bologna Integrazione a m Anffas ?	1	2	3	4	5	0
27.	Ti senti fiducioso riguardo alle prospettive future della Cooperativa ?	1	2	3	4	5	0

	Eventuali osservazioni e suggerimenti rispetto all'area "CONDIZIONI LAVORATIVE E SVILUPPO": ....

	NEL COMPLESSO …											
28.	Nel complesso, quanto ti ritieni soddisfatto del tuo lavoro ?											
	Per nullasoddisfatto		**Poco soddisfatto**		**Abbastanza sodd.**		**Soddisfatto**		**Molto soddisfatto**		**Nonsaprei**	
29.	Nel complesso, come giudichi la qualità della tua vita in questo momento ?											
	Scarsa		**Buona**		**Ottima**		**Non saprei**					
	BILANCIO SOCIALE											
30.	Hai letto il **Bilancio Sociale** della Cooperativa Sociale Bologna Integrazione a m Anffas anche solo in parte?		Sì	☐	No	☐						
	Se hai risposto "**No**" alla domanda precedente, ti chiediamo di rispondere anche alle successive:											
31.	A. Perché non ne conoscevo l'esistenza	☐	B. Perché non sono riuscito a procurarmelo	☐	C. Perché non mi interessa	☐						
	Specificare perché non interessa:											
	Se invece hai risposto "**Sì**" alla **domanda n. 30**, ti chiediamo di rispondere anche alle successive:											
32.	In quale formato hai letto/consultato il **Bilancio Sociale** della Cooperativa?											
	A. Supporto cartaceo	☐	B. Supporto digitale	☐	C. Entrambi i supporti	☐						

33.	Ritieni che il **Bilancio Sociale** sia utile?	Sì	☐	No ☐
	Specificare perché lo ritieni utile:			
34.	Eventuali osservazioni e suggerimenti in merito ai contenuti e alla distribuzione del **Bilancio Sociale**:			

EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Per migliorare la tua attività lavorativa cosa suggerisci?

Altre osservazioni e suggerimenti:

Nel ringraziarti della cortese collaborazione, ti informiamo che i risultati della presente indagine saranno resi noti attraversocomunicazione scritta.

Allegato 6: elenco del personale

n. matr.	*cognome*	*nome*	*qualifica*	*tipo di contratto (f.t./p.t.)*	*ore settimanali*	*data incarico*