

Carta Dei Servizi

società cooperativa sociale onlus

FIORDILOTO





Indice

Introduzione alla carta dei servizi	p. 3
La storia in breve della cooperativa	p. 5
I valori fondanti	p. 7
L'organizzazione	p. 9
I servizi offerti	p. 11
IL CENTRO DIURNO DISABILI	p. 11
Destinatari	p. 11
Finalità del servizio	p. 11
Modalità di accesso alla struttura	p. 11
Modalità di accoglienza	p. 12
Gestione lista d'attesa	p. 12
Il personale	p. 12
Il progetto educativo individualizzato (P.E.I.)	p. 13
Le attività	p. 14
Modalità di funzionamento	p. 15
La giornata tipo	p. 15
Sede del servizio ed ambienti	p. 16
Retta di frequenza	p. 16
Servizio mensa	p. 16
Somministrazione farmaci	p. 16
Trasporti	p. 16
Modalità di dimissioni	p. 16
SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA	p. 17
Come si attiva	p. 17
Cosa offre la cooperativa	p. 17
Sistema di valutazione	p. 19
Rivolto ai famigliari SCHEDA ALLEGATA	
Rivolto agli operatori SCHEDA ALLEGATA	
Riferimenti utili	p. 21



Introduzione

La carta dei servizi è un documento che rappresenta l'evoluzione delle prestazioni e dei servizi che la cooperativa eroga sul territorio di appartenenza, ai cittadini.

E' un documento strutturato pensando alla necessità di ricevere informazioni, il più dettagliate e complete possibili, da parte della cittadinanza, degli Utenti e degli Enti locali.

Il pensiero che l'ha generata è stato quello di creare un ponte tra l'azione quotidiana della Cooperativa ed il bisogno espresso dai cittadini.

Risulta essere un documento aperto, un codice a cui fare riferimento per verificare costantemente la strada che si sta percorrendo.

Fisicamente è pensata come un piccolo libro con un corpo centrale arricchito di anno in anno o periodicamente, di schede che aggiornano i fruitori sui passi intrapresi dalla cooperativa.

La CARTA DEI SERVIZI deve essere considerata una lente d'ingrandimento puntata sull'operato della Cooperativa, in grado di far leggere trasversalmente ad ogni cittadino le azioni, i pensieri ed i sogni.



La storia

Fior di Loto è una cooperativa sociale, si trova a Formigosa, una frazione del Comune di Mantova, all'interno del territorio del Parco Naturale del Mincio.

La cascina che ospita la sede sociale ed operativa è una casa rurale completamente ristrutturata. La struttura possiede un ampio giardino ed un terreno agricolo. E' vicina al paese, tanto da consentire il suo raggiungimento facendo una breve passeggiata. E' servita dagli autobus di linea, con frequenza oraria.

Fior di Loto si è costituita nel mese di ottobre del 1989, in seguito alla promulgazione della Legge 381, la Cooperativa viene ad identificarsi come cooperativa di tipo B, per favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

In seguito ad una maggiore consapevolezza dei bisogni educativo e relazionali emersi dall'esperienza vissuta con le persone disabili, nel 1997 viene eseguito il passaggio da Cooperativa di tipo B a tipo A, per la gestione diretta di servizi socio assistenziali ed educativi.

Dal mese di novembre del 1999, Fior di Loto gestisce un Centro Diurno Disabili (C.D.D.)

accreditato presso la Regione Lombardia per accogliere venti persone disabili. Dalla sua costituzione ha sempre operato nel rispetto dei valori fondanti cercando di promuovere sul territorio iniziative volte alla sensibilizzazione ed alla "contaminazione" dell'azione sociale quotidiana all'esterno.

Fior di Loto collabora con le istituzioni locali affinché si realizzino manifestazioni rivolte alla collettività con lo scopo di trasmettere, attraverso la musica, il teatro, i giochi, la convivialità, un'etica di comportamento responsabile.



I valori fondanti

Oltre allo Statuto Sociale, Fior di Loto si è dotata di una Carta dei Valori, approvata dall'assemblea dei soci, in qualità di guida etica e comportamentale a cui fare riferimento durante il proprio operato. I valori sono gli strumenti attraverso i quali ogni pensiero ed ogni azione devono essere filtrati affinché si mantengano inalterati nel tempo, i principi basilari dei processi decisionali.

La persona: è l'essere umano il centro ed il fine della nostra organizzazione cooperativa.

La territorialità: la comunità locale è il luogo in cui si colloca l'azione della cooperazione sociale, e che dà senso ed indirizzo al suo agire.

Cooperazione e collaborazione tra cooperative: il modello cooperativo si fonda sulla mutualità, sull'assenza di un unico interlocutore che permette a tutti di sentirsi coinvolti nell'organizzazione, di sperimentare la collaborazione tra le persone che costituisce uno degli aspetti portanti della cooperazione

Valorizzazione delle risorse umane: la Cooperativa è un ambito organizzativo che punta alla costante crescita delle persone,

quale che sia la forma della loro partecipazione all'attività della cooperativa.

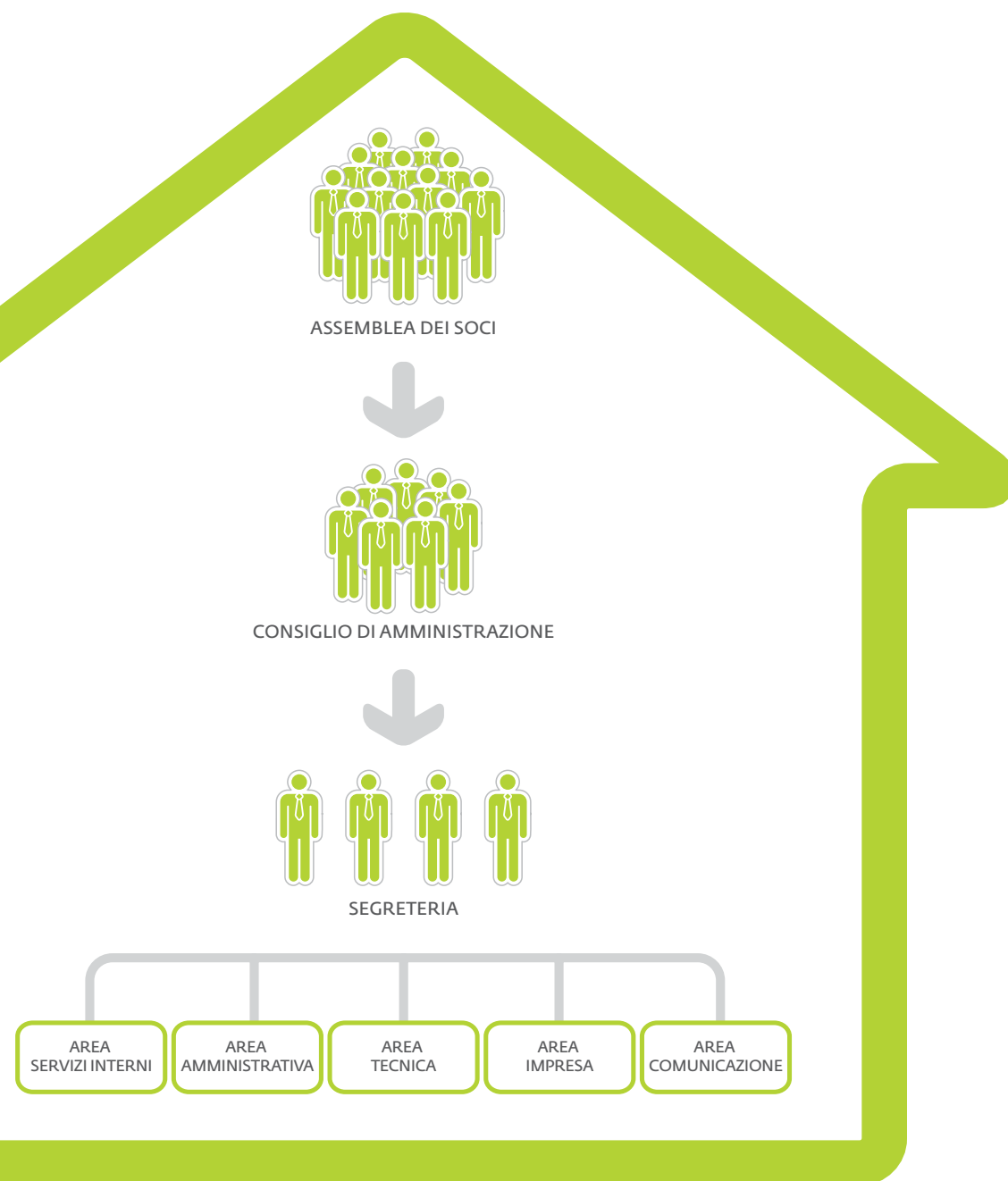
Professionalità e qualità del lavoro: il lavoro in Cooperativa ha bisogno di riconoscimento, proprio perché crediamo che al centro della nostra organizzazione c'è la persona, affermiamo che la qualità del lavorare in Cooperativa è fondamentale. Curare la formazione dei dipendenti assicura una diversa qualità del servizio erogato.

Il volontariato: donare una parte del proprio tempo alla Cooperativa è una scelta personale che arricchisce quotidianamente l'organizzazione, in termini di aiuto e sostegno e di spinta emotiva.

La gestione democratica e partecipata della cooperativa: è un valore che ci accompagna fin dalla fase iniziale ed al quale teniamo molto.

Il no profit: l'agire senza fini di lucro, per noi, prima di essere un'imposizione della legge, è una scelta etica e valoriale.

L'organizzazione



Fior di Loto sostiene il proprio operato attraverso un'organizzazione di piccole dimensioni che potrebbe essere sintetizzata nell'organigramma a lato.

ASSEMBLEA DEI SOCI

È l'organo sovrano che detta le principali linee guida. Elege il consiglio di amministrazione.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Attualmente costituito da sette membri, viene eletto ogni tre anni. Si è sempre cercato di far convergere all'interno del consiglio persone rappresentative dei vari portatori d'interesse: dipendenti, familiari e volontari. Il c.d.a. si occupa della gestione della cooperativa su mandato assembleare. *Si allega scheda con consiglio in essere.*

SEGRETERIA

Si occupa di ambiti propri della cooperativa e di aspetti burocratici del C.D.D.

AREA SERVIZI INTERNI

Gestione generale dell'immobile, automezzi, rapporti societari, gestione sistema di sicurezza e tutela dei dati sensibili.

AREA AMMINISTRATIVA

Gestione amministrativa ed economica. Gestione del personale e del settore acquisti.

AREA TECNICA

Gestione ordinaria del servizio C.D.D. e del servizio domiciliare educativo. Cura delle risorse umane e della loro formazione (educatori ed operatori).

AREA IMPRESA

Ricerca fondi per la realizzazione di specifici progetti, cura degli aspetti commerciali e contrattuali.

AREA COMUNICAZIONE

Promozione dell'immagine della cooperativa. Cura dei rapporti con il territorio e gli organi di stampa.



I servizi

IL CENTRO DIURNO DISABILI

■ I destinatari

Il C.D.D. è un servizio accreditato dalla Regione Lombardia per offrire prestazioni socio sanitarie a favore di persone con disabilità psico fisica medio-grave, gravissima.

Gli standard gestionali e strutturali sono contenuti nella Delibera Regionale n. VII/18334 del 23 luglio 2004, nella quale si evince che il C.D.D. è rivolto a persone con età compresa tra i 18 ed i 65 anni. Si prevede, in casi eccezionali, l'inserimento di persone che abbiano compiuto il 14° anno di età.

Affinché ciò accada si devono verificare le seguenti situazioni:

- . specifica richiesta del genitore o tutore legale;
- . valutazione della necessità di interventi di lungoassistenza da parte dell'A.S.L. di residenza e dell'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista di neuropsichiatria infantile dell'Istituto di Riabilitazione extraospedaliero accreditato;
- . disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

■ Finalità del servizio

Il C.D.D. è un servizio diurno che accoglie giornalmente persone che presentano una notevole fragilità dell'autonomia nelle funzioni elementari. Il fine che muove l'agire del servizio mira alla crescita evolutiva degli utenti nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione, con l'obiettivo da un lato, ove possibile, di sviluppare le eventuali capacità e dall'altro, di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti. Tutto ciò dando modo alle persone diversamente abili di trovare nel Centro Diurno anche una "struttura d'appoggio" alla vita familiare, utile a supportare la famiglia stessa nel mantenere al proprio interno la persona disabile.

■ Modalità di accesso alla struttura

Le famiglie interessate all'inserimento di un familiare al nostro CDD possono contattarci telefonicamente e prendere un primo appuntamento con il coordinatore. In tale occasione si potrà visitare la struttura e capire insieme se la nostra organizzazione può soddisfare i bisogni personali e della famiglia.

Possono richiedere l'inserimento anche i TUTORI LEGALI.

L'accesso in struttura e la conseguente presa in carico avviene solo previa verifica di idoneità al servizio e presa in carico da parte del Comune di residenza e dell'A.S.L. territoriale.

I riferimenti telefonici del coordinatore e gli orari si trovano nella scheda allegata "L'ORGANIZZAZIONE: i riferimenti".

■ Modalità di accoglienza

Qualora la famiglia sia intenzionata a procedere con l'inserimento deve presentare richiesta scritta al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa compilando l'apposito modulo (disponibile presso la segreteria). Contestualmente si consiglia alla famiglia di comunicare al Comune di residenza la scelta effettuata. La valutazione della domanda di ammissione spetta al solo Ente gestore che si avvarrà delle informazioni raccolte e della consulenza dell'equipe tecnica per fornire una risposta. Qualora fosse positiva, in base alle recenti normative, si rende necessario sottoscrivere il contratto d'ingresso che consentirà l'avvio della fase di inserimento nel servizio in accordo con la famiglia.

Ogni persona manifesta modalità e tempi diversi per familiarizzare con uno spazio nuovo, nella piena consapevolezza di queste variabili **l'ambientamento** avverrà in modo graduale, secondo le fasi di seguito riportate:

1. l'ospite viene accompagnato da un familiare e trascorre qualche momento insieme agli educatori di riferimento e ad alcuni ospiti;
2. l'ospite viene invitato a stare al centro senza familiari per un tempo limitato, che si protrarrà di giorno in giorno.

Lo scambio di pareri, dubbi e perplessità tra

famigliari ed operatori è molto importante durante tutti i momenti di ambientamento.

La presa in carico del nuovo ospite passa attraverso un'osservazione iniziale di tutta l'equipe che individuerà al suo interno una persona che farà da referente ed avrà cura di raccogliere, elaborare le informazioni raccolte in una RELAZIONE DI OSSERVAZIONE. Solo in un secondo tempo viene steso il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) o il Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Nel caso in cui la struttura sia "al completo" cioè accolga già 20 ospiti la richiesta verrà inserita nella lista di attesa.

■ Gestione lista d'attesa

Vedasi scheda allegata "LISTA D'ATTESA"

■ Il personale

La vita del CDD coinvolge figure professionali eterogenee per formazione ed esperienza che lavorando in sinergia sostengono gli utenti dal punto di vista assistenziale, motorio e educativo-relazionale. Il personale assunto dalla cooperativa è composto da un coordinatore, da educatori professionali, da ausiliari socio assistenziali (ASA) e da operatori socio sanitari (OSS).

Concorrono a comporre l'equipe altre figure professionali: un medico psichiatra, uno psicologo, un fisioterapista, un infermiere ed in base ai progetti individuati anche musicoterapista, arteterapista, psicomotricista.

IL COORDINATORE

Il coordinatore è il responsabile tecnico psico-pedagogico del servizio, incaricato dalla cooperativa. Coordina ed organizza il lavoro dell'equipe multidisciplinare del C.D.D. (operatori interni ed esterni). Cura le relazioni con le famiglie, con il territorio, con gli Enti Pubblici e con gli altri servizi.

L'EDUCATORE PROFESSIONALE

L'educatore professionale è l'operatore sociale e sanitario che attua specifici progetti educativi e riabilitativi, nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato da un'equipe multi disciplinare, volti a uno sviluppo equilibrato della personalità in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana. Programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità del soggetto per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia.

Organizza, gestisce e verifica la propria attività all'interno di servizi in integrazione con le altre figure, coinvolgendo il soggetto, la famiglia e la collettività.

L'OPERATORE SOCIO ASSISTENZIALE E L'OPERATORE SANITARIO

L'operatore socio-sanitario è l'operatore che, svolge la sua attività in collaborazione con gli altri operatori preposta all'assistenza sanitaria e sociale.

- . Assiste la persona nelle attività quotidiane di igiene personale.
- . Collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche

residue, alla rieducazione, riattivazione.

- . Realizza attività di animazione e socializzazione di singoli gruppi.
- . Cura la pulizia e l'igiene dell'ambiente.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Chiunque operi a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento, che riporta fotografia, nome, cognome, e qualifica agevolmente visibile dall'ospite e dai suoi familiari.

■ Il progetto educativo individualizzato (P.E.I.)

Il progetto educativo individualizzato (PEI) e la RELAZIONE EDUCATIVA sono gli strumenti privilegiati dagli educatori per lavorare con gli utenti. Il PEI è un progetto "costruito" ad hoc per il singolo utente dall'educatore di riferimento in base alle osservazioni e ai rimandi avuti dall'equipe multidisciplinare, dalle famiglie e dai tecnici esterni (psichiatra e psicologo del servizio). Attraverso il PEI si elaborano alcune ipotesi di lavoro individuando obiettivi, stabilendo tempi e strumenti per la loro verifica. Il PEI è impostato su un doppio binario: uno volto al mantenimento delle capacità e delle autonomie acquisite, l'altro volto al sostegno delle potenzialità e delle attitudini rilevate ma non ancora "esplorate". Il PEI, condiviso con le famiglie, viene steso, attuato e verificato annualmente.

■ Le attività

Nell'arco dell'anno l'equipe multidisciplinare studia per i singoli utenti due calendari settimanali di attività specifiche: uno per il periodo estivo ed uno per il resto dell'anno. Le proposte valutano i bisogni dell'utente e della famiglia. Le attività si possono svolgere sia all'interno che all'esterno della struttura e possono coinvolgere tecnici esterni.

L'equipe educativa ritiene che tutto l'arco di tempo che si trascorre al CDD debba essere mirato a svolgere un'azione socio-educativa nei confronti dell'utenza. Pertanto orientano nelle attività anche i momenti apparentemente destrutturati in cui le relazioni tra educatore e ospiti, la socializzazione spontanea e la "libera iniziativa" vanno studiati e canalizzati nella giusta direzione.

ACCOGLIENZA È il momento di "transizione" in cui l'utente si separa dalla famiglia ed entra in contatto con gli spazi, gli operatori e gli altri utenti del CDD; è presente in tutti un forte bisogno di rassicurazione e di contenimento. Per questo gli utenti, una volta riposte le proprie cose e salutato le persone presenti, hanno un "setting rigido" in cui inserirsi: si ritrovano nella stessa stanza, con gli stessi compagni e con gli stessi operatori; l'equipe considera molto importante curare questo "passaggio" che richiede un "mettersi in ascolto" rispetto ai vissuti positivi/negativi portati da casa, che vanno filtrati o rinforzati prima di iniziare l'attività della mattina.

PREPARAZIONE AL PASTO

Riordino stanze, lavaggio mani e pipì. Sparecchiatura utilizzo carrelli con vasche dove riporre stoviglie sporche.

IGIENE PERSONALE

Dopo pranzo. Lavaggio denti, mani.

RIPOSO

Dopo pranzo. Possibilità di riposare anche nell'arco della mattina in base alle necessità ed indicazioni della famiglia.

PREPARAZIONE ALL'USCITA

Molta attenzione viene posta al momento del "distacco" dal CDD: prima del rientro a casa si ricorda agli utenti il programma del giorno successivo.

ATTIVITÀ STRUTTURATE

Le attività strutturate, a seconda di dove si svolgono, si suddividono in interne ed esterne.

INTERNE

Ambito Riabilitativo e Motorio: Fisioterapia - Musicoterapia - Arteterapia - Psicomotricità - Palestra - Manipolazione

Ambito Cognitivo: Uso computer per esercizi di lettura scrittura; logica, attraverso gioco e non; comunicazione; momenti di rielaborazione delle attività; visione e condivisione di film e documentari; giochi di società per stimolare l'attenzione, la memoria, la manualità fine, la logica...

Ambito artistico-espressivo: Laboratorio Colore, "mani abili", arte terapia.

Ambito autonomie: Cura di sé e delle proprie cose, riordino ambienti

ESTERNE

Attività ludico-ricreative: Gite, gonfiabili, uscite presso parchi divertimenti

Attività educative per le abilità interpersonali e di socializzazione: Spesa personale, progetto scuole, uscite sul territorio

Attività motorie e psico-motorie: Piscina, attività motoria al campo scuola

■ Modalità di funzionamento

Il CDD è aperto 47 settimane l'anno per 35 ore alla settimana, per un totale di 230 giorni all'anno. Di seguito si riporta l'orario settimanale di apertura del servizio:

LUNEDI	8.30 - 16.15
MARTEDI	8.30 - 16.15
MERCOLEDI	8.30 - 16.15
GIOVEDI	8.30 - 12.30
VENERDI	8.30 - 16.15

Il calendario annuale delle chiusure viene concordato con l'Assemblea delle famiglie.

Durante l'anno l'equipe svolge periodi di verifica e programmazione delle attività svolte e da svolgere, in cui il servizio all'utenza è chiuso.

■ La giornata tipo

8.30	Apertura struttura e accoglienza
9.45	Attività di gruppo
10.45	Pausa
11.00	Attività di gruppo
12.00	Preparazione al pasto
12.30	Pasto
13.30	Igiene personale - Riposo
14.30	Attività
15.30	Preparazione trasporti
16.15	Chiusura struttura

■ Sede del servizio ed ambienti

La sede amministrativa e la sede operativa della Cooperativa si trovano nella medesima struttura. Gli ambienti si presentano luminosi, accoglienti e vivaci.

■ Retta di frequenza

La retta di frequenza al C.D.D. si compone di due contributi: uno sanitario ed socio assistenziale. Il contributo sanitario è erogato dalla Regione Lombardia, tramite l'A.S.L. territoriale, in base a contratti stipulati direttamente con la cooperativa.

L'entità del contributo è stabilito dalla Regione Lombardia secondo il sistema di classificazione delle fragilità degli ospiti: scheda Si.Di.

Tale classificazione vede l'individuazione di cinque classi con relativi minutaggi e contributi sanitari correlati.

A questo contributo si aggiunge quello socio assistenziale determinato dal Piano di Zona. Questo contributo è sostenuto dai Comuni di residenza degli utenti del servizio.

Durante l'anno si organizzano uscite diurne e serali (ingressi in parchi acquatici, mostre, concerti, pizzeria...) per le quali è richiesta una collaborazione economica alle famiglie.

Vedasi allegato "RETTA DI FREQUENZA"

■ Servizio mensa

Il Servizio mensa è affidato ad una ditta esterna che provvede alla sola fornitura dei pasti scelti dall'equipe educativa in base ai diversi bisogni. All'interno del centro è presente un locale attrezzato per la porzionatura dei cibi da somministrare. Il menu, condiviso con una dietista della ditta fornitrice, viene elaborato in base alle esigenze degli utenti. Le pietanze proposte variano tenendo conto della stagionalità dei prodotti.

Si garantisce la possibilità di seguire diete particolari a chi presenta intolleranze od allergie alimentari. Le famiglie concorderanno con il coordinatore la documentazione da presentare.

■ Somministrazione farmaci

Il C.D.D. garantisce la somministrazione di farmaci agli utenti tramite l'ingresso giornaliero di un infermiere professionale.

Tale procedura verrà attivata solo su presentazione di prescrizione medica.

■ I trasporti

Il servizio di trasporto, da e per casa, verrà attivato previa presentazione di una richiesta scritta e tempestiva della famiglia, al Comune di residenza.

■ Modalità di dimissioni

Le dimissioni di un utente dal C.D.D. sono previste nei seguenti casi:

- . mancato rispetto di quanto previsto e sottoscritto nel "contratto d'ingresso".
- . richiesta specifica della famiglia, (tutore legale amministratore di sostegno...) rispettando un preavviso di almeno quindici giorni, da consegnare alla cooperativa, al comune di residenza ed all'A.S.L. competente;
- . proposta della cooperativa per l'insorgere di problematiche particolari.

IL SERVIZIO DOMICILIARE EDUCATIVO

Il servizio domiciliare educativo nasce dalla volontà di offrire una possibile risposta ai bisogni delle famiglie di persone diversamente abili. Il domiciliare educativo è un momento dedicato all'Utente: è garantito un rapporto individuale che consente l'instaurarsi di una relazione privilegiata.

Inoltre, si ha la possibilità di condividere con l'utente stesso, in accordo con la famiglia, un progetto che tenga conto dei bisogni educativi ma che contempli anche i desideri dell'utente.

Per chi frequenta un servizio, il domiciliare educativo diviene un'alternativa flessibile del tempo libero, contempla una adattabilità personale del calendario.

■ Come si attiva

Il servizio può essere attivato seguendo due modalità:

1. *convenzione con il Comune di residenza dell'utente;*
2. *convenzione diretta con la famiglia.*

In entrambi i casi, la Cooperativa applica le condizioni previste dall'accreditamento con il Piano di Zona di Mantova, relativamente ai requisiti del personale, alla tariffa oraria, alle procedure di erogazione del servizio stesso (regolamento, frequenza colloqui, disponibilità...)

CONVENZIONE CON IL COMUNE

La famiglia che desidera attivare un servizio domiciliare educativo deve rivolgersi ai servizi sociali del comune di residenza e fare riferimento alle assistenti sociali che daranno loro indicazioni rispetto alla presenza di un Regolamento comunale che stabilisce i parametri economici per il servizio, che risulta in molti casi, gratuito per la famiglia o con parziale compartecipazione. La famiglia deve esplicitare che desidera avvalersi del personale della cooperativa Fior di Loto.

Durante un primo colloquio si esplicherà il bisogno, con un possibile calendario.

Successivamente il Comune contatterà la cooperativa affinché si stenda un progetto e si prendano tutti gli accordi amministrativi necessari, sino all'erogazione del servizio.

Il Comune erogherà un voucher a copertura totale o parziale, a seconda dei casi, del costo del servizio domiciliare educativo.

CONVENZIONE CON LA FAMIGLIA

La famiglia si rivolge direttamente al coordinatore del Centro Diurno Fior di Loto che si attiverà per effettuare un colloquio per poter proporre un progetto, in base ai vari bisogni esplicitati.

Il servizio viene fatturato direttamente alla famiglia, con cadenza mensile.

■ Cosa offre la cooperativa

- . orientamento e supporto alla famiglia che manifesta il bisogno;
- . mantiene i rapporti con i Servizi Sociali del Comune che attiva la convenzione;
- . garantisce personale qualificato con regolare contratto;
- . garantisce la continuità del personale all'interno del progetto con due operatori di riferimento al fine di consentire sostituzioni, malattie ...;
- . progetti educativi condivisi con la famiglia e relative verifiche periodiche/finali;
- . per gli utenti frequentanti il C.D.D. Fior di Loto si privilegia una continuità educativa tra il P.E.I. (progetto educativo individualizzato) del servizio diurno e quello del servizio domiciliare educativo, attraverso incontri periodici di confronto tra l'equipe educativa e l'operatore del domiciliare;
- . nei momenti di prima conoscenza o di passaggio da un operatore ad un nuovo incarico garantisce compresenza affinché il passaggio di consegne sia graduale;
- . si impegna a fare da tramite tra l'educatore e la famiglia in caso di problemi o variazioni organizzative.



Sistema di valutazione

La cooperativa ha sentito la necessità di predisporre un sistema di valutazione del grado di soddisfazione percepito e vissuto da tutte le risorse umane che le gravitano attorno. Dagli utenti, ai famigliari, dai dipendenti ai volontari sino ad arrivare al territorio.

Per quanto riguarda i rapporti con le famiglie, sono garantiti momenti di incontro, strutturati nel seguente modo:

- . riunione plenaria;
- . incontro individuale con educatori di riferimento;
- . somministrazione di un questionario sul gradimento del servizio erogato (cadenza annuale); in allegato

Inoltre il servizio e la cooperativa si rendono disponibili ad eventuali incontri, qualora la famiglia ne facesse richiesta.

Per i dipendenti, la cooperativa somministra un questionario con cadenza annuale al fine di verificare "lo stato di salute" dei propri collaboratori. Tutto il Consiglio di Amministrazione è a disposizione dei dipendenti qualora si debbano evidenziare particolari bisogni.

Il consiglio, periodicamente, incontra tutti i dipendenti in una riunione plenaria.

Al fine di accogliere eventuali segnalazioni sui servizi erogati, si allega il "MODELLO SEGNALAZIONI" da inoltrare alla segreteria della Cooperativa (i tempi di risposta sono indicati nel modello).

La cooperativa sta lavorando alla stesura del proprio CODICE ETICO e MODELLO ORGANIZZATIVO, di cui si allega un estratto



Riferimenti Utili

Sede legale ed operativa della cooperativa

STRADA SAN MARTINO, 2/ B
LOCALITÀ FORMIGOSA
46100 MANTOVA

Telefono 0376 302753

Fax 0376 341154

e-mail info@coopfiordiloto.it
presidenza@coopfiordiloto.it

Si rimanda alla scheda allegata per l'individuazione dei nominativi referenti delle varie aree operative.



SCHEDA INFORMATIVA

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il consiglio di amministrazione è l'organo di gestione e direzione della cooperativa stessa. E' eletto direttamente dai soci ogni tre anni, come previsto dallo Statuto Sociale. Attualmente è costituito da sette persone elette nel mese di giugno 2011, rappresentative delle diverse tipologie di soci presenti all'interno della compagine societaria.

NOME E COGNOME	RUOLO	TIPOLOGIA DI SOCIO
giuseppe marchi	presidente	socio volontario
michele bertolini	vicepresidente	socio volontario
cinzia bau'	consigliere	socio lavoratore
pia camazzola	consigliere	socio fruitore
barbara filippini	consigliere	socio lavoratore
beatrice ferrari	consigliere	socio lavoratore
giovanni malavasi	consigliere	socio lavoratore



SCHEMA INFORMATIVA

CODICE ETICO

Fior di Loto intende dotarsi di un "codice Etico Comportamentale" col lo scopo di fornire indirizzi generali di carattere etico comportamentale ai propri dipendenti, soci e collaboratori, cui gli stessi dovranno conformarsi nell' esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire a fornire con massima trasparenza il proprio lavoro e le modalità utilizzate.

Il Codice Etico, di seguito C.E. è un documento che integra e rafforza i principi previsti dalla materia cogente, in particolare il profilo dei comportamenti etici aziendali.

Contestuale alla stesura ed all' adozione del C.E. è prevista l' elaborazione di un documento che riguarderà l' illustrazione del Modello Organizzativo.

Un' ulteriore finalità dell' adozione del C.E. è quella di cercare di costruire con i propri portatori di interesse un rapporto di fiducia che sappia contemplare tutti gli interessi coinvolti nel rispetto delle disposizioni di legge e dei principi di onestà, imparzialità, affidabilità, lealtà, correttezza e trasparenza.

La Cooperativa Fior di Loto nell' attuare lo scopo sociale e mutualistico previsti dalla L. 381, nel rispetto del proprio Statuto e nell' espletare la propria funzione di Ente Gestore di servizi socio assistenziali rivolti a persone con disabilità psico fisica si ispira ai principi etici, di seguito enunciati. A tali principi viene richiesta l' osservanza da parte di tutti i soggetti coinvolti nelle diverse attività, appartenenti a tutti i settori operativi della operativa stessa ed ogni soggetto ed ogni soggetto che agisce con e per conto della Fior di Loto. L' adozione del C.E. vuole confermare e ribadire i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti e delle azioni che costituiscono ogni processo di lavoro.

I destinatari del presente C.E. dovranno attenersi, nella misura della propria competenza, ai seguenti principi:

- . rispetto della dignità della persona;
- . rifiuto di ogni forma di comportamento discriminatorio basato sull' età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sull' etnia di appartenenza, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche o su stili di vita "originali" non consueti;
- . onestà;
- . imparzialità e pari opportunità;
- . mantenere la riservatezza delle informazioni riguardanti tutte le persone legate a vario titolo alla cooperativa, attenendosi alle norme stabilite dai Codici deontologici professionali ed alle normative vigenti;
- . trasparenza;
- . tutelare la salute e la sicurezza di tutte le persone afferenti l' organizzazione;
- . tutelare i diritti dei lavoratori;
- . rispetto dell' ambiente;
- . efficienza, efficacia ed economicità dei servizi;
- . appropriatezza delle prestazioni;
- . valorizzare le risorse umane allo scopo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di accrescere le competenze professionali;
- . essere consapevoli dell' influenza che i propri comportamenti possono avere sulle persone, sulla collettività, nonché sull' importanza di attivare "buone prassi" sociali.



SCHEDA INFORMATIVA

GESTIONE LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa viene gestita considerando una valutazione globale del bisogno dell'utente e della sua famiglia, in base ai criteri di seguito riportati:

- . Segnalazione da parte dei Servizi Sociali territoriali
- . Assistenza dell'utente a carico esclusivo della famiglia
- . Iscrizione alle liste d'attesa di altri servizi
- . Inserimento dell'utente in un'altra struttura
- . Data della domanda d' ammissione



SCHEDA INFORMATIVA

MODELLO ORGANIZZATIVO – REFERENTI

AREA GESTIONALE/DIREZIONE GENERALE

referente sig.ra **Cinzia Baù** (direttore)
email presidenza@coopfiordiloto.it

AREA AMMINISTRATIVA

referente sig.ra **Barbara Filippini** (responsabile amministrativa)
email amministrazione@coopfiordiloto.it

AREA TECNICA C.D.D. E S.A.D.E.

referente sig.ra **Beatrice Ferrari** (coordinatrice)
cellulare 345.5778303
email cdd@coopfiordiloto.it

referente sig. **Giovanni Malavasi** (vicecoordinatore)
email equipe.fiordiloto@alice.it

SEGRETERIA

referente sig.ra **Sara Facconi**
email segreteria@coopfiordiloto.it



SCHEMA INFORMATIVA

RETTA DI FREQUENZA

Il **contributo sanitario** è stabilito dalla Regione Lombardia, in base al sistema di classificazione delle fragilità presentate dagli utenti del servizio. Attualmente le classi individuate sono cinque: la classe 1 presenta maggiori fragilità e di conseguenza la classe 5 risulta essere quella meno esposta a fragilità. Ad ogni classe viene attribuito un carico assistenziale espresso in minuti settimanali, di seguito riportato:

CLASSE	LIVELLO FRAGILITÀ	MINUTAGGIO	CONTRIBUTO
1	ALTO	1300	€ 58,00
2	MEDIO ALTO	1100	€ 54,50
3	MEDIO	900	€ 51,00
4	MEDIO BASSO	750	€ 47,50
5	BASSO	600	€ 45,00

I contenuti della tabella sono riportati dalla delibera Regione Lombardia n. VII/18334 e relativo aggiornamento tariffario

La Regione Lombardia prevede, inoltre, che al raggiungimento del minutaggio settimanale concorrano figure professionali diverse, appropriate ai bisogni educativi ed assistenziali individuali.

Il **contributo socio assistenziale** concordato con il Piano di Zona di Mantova, da marzo 2011 è stato individuato in € 38,00 giornalieri ed in € 5,00 per il pasto. Tale contributo è sostenuto dai Comuni di residenza degli Utenti frequentanti il C.D.D.



SCHEMA INFORMATIVA

MODELLO SEGNALAZIONI *da consegnare o indirizzare al direttore*

Desidero esprimere le seguenti osservazioni riguardo al Vostro servizio di:

CENTRO DIURNO DISABILI

SERVIZIO ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE

ALTRO (*specificare*)

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

Data

Firma

Lascio i miei riferimenti per contattarmi

Il Direttore della Cooperativa, entro 10 giorni lavorativi dalla consegna di questo modello, provvederà a darLe una risposta.



SCHEDA INFORMATIVA

QUESTIONARIO RIVOLTO AI SOCI

DATI ANAGRAFICI

a	Età	<input type="checkbox"/> meno di 25	<input type="checkbox"/> da 26 a 35	<input type="checkbox"/> da 36 a 45	<input type="checkbox"/> oltre 46
b	Sesso	<input type="checkbox"/> Maschio		<input type="checkbox"/> Femmina	
c	Titolo studio	<input type="checkbox"/> licenza media <input type="checkbox"/> qualifica professionale <input type="checkbox"/> diploma		<input type="checkbox"/> laurea <input type="checkbox"/> altro _____	
d	Lavori in Fiordiloto?	<input type="checkbox"/> SI, presso CDD	<input type="checkbox"/> SI, presso il SADE	<input type="checkbox"/> altro (né CDD né SADE)	<input type="checkbox"/> NO
e	Sei volontario in Fiordiloto?	<input type="checkbox"/> SI, presso CDD	<input type="checkbox"/> SI, presso il SADE	<input type="checkbox"/> altro (né CDD né SADE)	<input type="checkbox"/> NO
f	Hai figli/parenti che utilizzano i servizi di Fiordiloto?	<input type="checkbox"/> SI, il CDD	<input type="checkbox"/> SI, il SADE	<input type="checkbox"/> NO	
g	Da quanto anni sei socio?	<input type="checkbox"/> meno di 5	<input type="checkbox"/> da 5 a 10	<input type="checkbox"/> più di 10	

Cosa ti ha spinto a diventare socio/a di Fiordiloto?

1: Contrario – 2: Parzialmente d'accordo – 3: d'accordo – 4: Assolutamente d'accordo

1	L'idea di partecipare di più alla gestione della cooperativa	1	2	3	4
2	L'idea di influire di più sulle scelte legate al futuro della cooperativa	1	2	3	4
3	La necessità di capire meglio come funziona Fiordiloto	1	2	3	4
4	La volontà di effettuare un controllo sulle attività, sulle scelte e sulle progettualità	1	2	3	4
5	Il bisogno di partecipare attivamente ad un'attività sociale utile a me e al territorio	1	2	3	4
6	Il bisogno di sentirmi parte integrante della realtà in cui lavoro/vive il mio famigliaire/conosco da tempo	1	2	3	4

Rispetto alle aspettative iniziali sopra descritte, puoi affermare che:

1: Contrario – 2: Parzialmente d'accordo – 3: d'accordo – 4: Assolutamente d'accordo

7	Sono rimaste insoddisfatte	1	2	3	4
8	Sono cambiate nel tempo	1	2	3	4
9	Sono ancora le stesse	1	2	3	4

Come giudichi la tua partecipazione all'attività associativa?

1: Contrario – 2: Parzialmente d'accordo – 3: d'accordo – 4: Assolutamente d'accordo

10	Inutile	1	2	3	4
11	Insufficiente	1	2	3	4
12	Marginale ma sufficiente	1	2	3	4
13	Solo in qualità di persona da informare su quanto fatto o da fare	1	2	3	4
14	Attiva e propositiva	1	2	3	4
15	Coinvolgente e costruttiva	1	2	3	4

Ritieni che l'assemblea dei soci:

1: Contrario – 2: Parzialmente d'accordo – 3: d'accordo – 4: Assolutamente d'accordo

16	Sia convocata troppo raramente	1	2	3	4
17	Sia organizzata bene in termini di durata e gestione del tempo a disposizione	1	2	3	4
18	Mi è chiara la differenza tra i ruoli di cda e assemblea dei soci	1	2	3	4
19	Mi sono chiari i contenuti delle deleghe affidate al CDA da parte dell'assemblea dei soci	1	2	3	4
20	Venga convocata con sufficiente preavviso	1	2	3	4
21	Abbia un ordine del giorno poco trasparente perché non sufficientemente condiviso	1	2	3	4
22	Sia determinante per effettuare le scelte di indirizzo di Fiordiloto	1	2	3	4
23	Sia, per la direzione e il Consiglio di Amministrazione, un punto di riferimento essenziale	1	2	3	4
24	Si concluda sempre con la presa di decisioni importanti	1	2	3	4
25	Sia un luogo di confronto e di critica costruttiva	1	2	3	4
26	Permetta a tutti di intervenire e partecipare attivamente	1	2	3	4
27	Valorizzi sempre gli interventi e le proposte che emergono	1	2	3	4
28	Venga adeguatamente sintetizzata attraverso la redazione di un verbale	1	2	3	4

Cosa vedi nel futuro prossimo di Fiordiloto (nei prossimi 3 anni)?

1: Contrario – 2: Parzialmente d'accordo – 3: d'accordo – 4: Assolutamente d'accordo

29	Nuovi servizi che forniscano le stesse offerte educative di oggi	1	2	3	4
30	Nuovi servizi che offrano attività diverse	1	2	3	4
31	Un ingrandimento della cooperativa (più utenti, più dipendenti, più servizi, ...)	1	2	3	4
32	Il mantenimento dimensionale della cooperativa (stesso numero di utenti, dipendenti, servizi, ...)	1	2	3	4

Come ti immagini sarà Fiordiloto tra qualche anno (oltre i 3 anni)?

1: Contrario – 2: Parzialmente d'accordo – 3: d'accordo – 4: Assolutamente d'accordo

33	Nuovi servizi che forniscano le stesse offerte educative di oggi	1	2	3	4
34	Nuovi servizi che offrano attività diverse	1	2	3	4
35	Un ingrandimento della cooperativa (più utenti, più dipendenti, più servizi, ...)	1	2	3	4
36	Il mantenimento dimensionale della cooperativa (stesso numero di utenti, dipendenti, servizi, ...)	1	2	3	4

Puoi dirti certo che:

1: Contrario – 2: Parzialmente d'accordo – 3: d'accordo – 4: Assolutamente d'accordo

37	L'anno prossimo sarò ancora socio di Fiordiloto	1	2	3	4
38	Fra 5 anni sarò ancora socio	1	2	3	4
39	Fra 10 anni sarò ancora socio	1	2	3	4

40. Cosa proponi per migliorare il tuo ruolo e l'assemblea dei soci?

1 _____

2 _____

3 _____

Grazie per la collaborazione!

FIORDILOTO 



SCHEDA INFORMATIVA

QUESTIONARIO RIVOLTO AI FAMILIARI S.A.D.E.

INDAGINE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

DATI RELATIVI AL NUCLEO FAMILIARE

Vi preghiamo di fornirci alcuni dati relativi ai componenti del vostro nucleo familiare

a		<input type="checkbox"/> convivente	<input type="checkbox"/> non convivente
		Età _____	
b		<input type="checkbox"/> convivente	<input type="checkbox"/> non convivente
		Età _____	
c		<input type="checkbox"/> convivente	<input type="checkbox"/> non convivente
		Età _____	
d		<input type="checkbox"/> convivente	<input type="checkbox"/> non convivente
		Età _____	
e		<input type="checkbox"/> convivente	<input type="checkbox"/> non convivente
		Età _____	

Uno o più componenti della vostra famiglia sono anche soci di Fiordiloto?

f	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
----------	-----------------------------	-----------------------------

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA FREQUENZA

g	Il servizio di cui usufruisce il vostro familiare è:	<input type="checkbox"/> CDD	<input type="checkbox"/> SADE
h	Da quanto tempo il vostro familiare usufruisce dei servizi di Fiordiloto?		
	<input type="checkbox"/> meno di 1 anno	<input type="checkbox"/> da 1 a 3 anni	<input type="checkbox"/> da più di 3 anni

SADE

L'ATTIVITA'

Insufficiente 1 ← → 4 ottimo

Come considerate le attività che vengono proposte al vostro familiare, in particolar modo rispetto a:

1	Le sue specifiche necessità	1	2	3	4
2	I suoi desideri e le sue passioni	1	2	3	4
3	Le sue effettive potenzialità	1	2	3	4
4	Le esigenze espresse dalla famiglia	1	2	3	4

IL PERSONALE DEL SADE

Insufficiente 1 ← → 4 ottimo

In che modo ritenete che sia classificabile il personale che gestisce il servizio domiciliare, tenendo in considerazione i seguenti e differenti aspetti:

5	Nelle capacità e competenze professionali	1	2	3	4
6	Nella capacità di costruire un rapporto positivo con il vostro familiare	1	2	3	4
7	Nella capacità di comunicare e di relazionarsi con voi	1	2	3	4
8	Nella capacità di valutare le esigenze del vostro familiare	1	2	3	4
9	Nella capacità di risolvere problemi o emergenze	1	2	3	4
10	Nella disponibilità e capacità di concordare con la famiglia le strategie da utilizzare	1	2	3	4
11	Nella puntualità	1	2	3	4

IL RAPPORTO CON FIORDILOTO

Insufficiente 1 ← → 4 ottimo

Come valutate Fiordiloto intesa come organizzazione (non limitatamente al Centro che frequenta il vostro familiare) in relazione ai seguenti aspetti:

12	Nella modalità di comunicare direttamente con voi (richiesta di colloqui, comunicazioni scritte, organizzazione riunioni, ecc)	1	2	3	4
13	Nella modalità di comunicare all'esterno (bilancio sociale, articoli sui quotidiani, servizi tv, materiali, ecc)	1	2	3	4
Nella capacità di coinvolgervi:					
14	nel progetto educativo del vostro familiare	1	2	3	4
15	nella programmazione delle attività del Servizio	1	2	3	4
16	nell'individuazione delle politiche dell'organizzazione in generale	1	2	3	4
17	Nelle attività organizzate per l'esterno (feste, iniziative)	1	2	3	4
18	Nell'immagine che da di sé sul territorio	1	2	3	4
19	Nella capacità di mantenere un ruolo importante ed una autorevolezza nel dialogo con le altre istituzioni o enti del territorio (comune, provincia, asl, ecc)	1	2	3	4
20	Nella capacità di rinnovarsi e di proporre novità	1	2	3	4
21	Nella professionalità del personale amministrativo	1	2	3	4
22	Nella competenza e nella capacità della direzione (consiglio di amministrazione)	1	2	3	4

FIORDILOTO 



SCHEDA INFORMATIVA

QUESTIONARIO RIVOLTO AI FAMILIARI C.D.D.

INDAGINE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

DATI RELATIVI AL NUCLEO FAMILIARE

Vi preghiamo di fornirci alcuni dati relativi ai componenti del vostro nucleo familiare

a		<input type="checkbox"/> convivente	<input type="checkbox"/> non convivente
		Età _____	
b		<input type="checkbox"/> convivente	<input type="checkbox"/> non convivente
		Età _____	
c		<input type="checkbox"/> convivente	<input type="checkbox"/> non convivente
		Età _____	
d		<input type="checkbox"/> convivente	<input type="checkbox"/> non convivente
		Età _____	
e		<input type="checkbox"/> convivente	<input type="checkbox"/> non convivente
		Età _____	

Uno o più componenti della vostra famiglia sono anche soci di Fiordiloto?

f	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
----------	-----------------------------	-----------------------------

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA FREQUENZA

g	Il servizio di cui usufruisce il vostro familiare è:		
	<input type="checkbox"/> CDD	<input type="checkbox"/> SADE	
h	Da quanto tempo il vostro familiare usufruisce dei servizi di Fiordiloto?		
	<input type="checkbox"/> meno di 1 anno	<input type="checkbox"/> da 1 a 3 anni	<input type="checkbox"/> da 4 a 6 anni
	<input type="checkbox"/> da 7 a 10 anni	<input type="checkbox"/> più di 10 anni	

CDD

i	Il vostro familiare frequenta il CDD: <input type="checkbox"/> a tempo pieno <input type="checkbox"/> a tempo parziale
l	Avete visitato il centro frequentato dal vostro familiare? <input type="checkbox"/> sì, solo in occasione di riunioni, feste, attività rivolte ai familiari <input type="checkbox"/> sì in più occasioni <input type="checkbox"/> no, mai

I SERVIZI OFFERTI

Insufficiente 1 ← → 4 ottimo

Come valutate i servizi offerti al vostro familiare, specialmente per quanto riguarda:

1	La lista d'attesa (se sperimentata)	1	2	3	4
2	Il primo periodo di frequenza e la fase di ambientamento	1	2	3	4
3	La qualità del servizio mensa	1	2	3	4
4	La qualità dei cibi proposti	1	2	3	4
5	La composizione dei menù, dal punto di vista nutrizionale e salutistico	1	2	3	4
6	La pulizia del centro	1	2	3	4
7	L'ambiente fisico del centro (disposizione stanze, servizi, ingresso ecc.)	1	2	3	4
8	La cura dedicata all'igiene personale	1	2	3	4
9	L'orario di apertura del centro	1	2	3	4
10	Il calendario annuale e i periodi di chiusura	1	2	3	4
11	La scansione del programma giornaliero	1	2	3	4

L'ATTIVITA'

Insufficiente 1 ← → 4 ottimo

Come considerate le attività che vengono al vostro familiare, in particolar modo rispetto a:

12	Le attività in ambito riabilitativo – motorio (fisioterapia, musicoterapia, arte terapia, psicomotricità, palestra, manipolazione)	1	2	3	4
13	Le attività in ambito cognitivo (uso pc, esercizi di logica, visione film e documentari, giochi di società, ecc.)	1	2	3	4
14	Le attività che stimolano l'autonomia (cura di sé e delle proprie cose, riordino ambienti, ecc.)	1	2	3	4
15	Le attività ludico ricreative all'esterno (gite, parchi divertimenti, gonfiabili)	1	2	3	4
16	Le attività esterne che intendono favorire le abilità interpersonali e di socializzazione (spesa personale, progetto scuole, uscite sul territorio, attività lavorativa, ecc.)	1	2	3	4
17	Le attività motorie esterne (piscina, campo scuola, ecc.)	1	2	3	4
18	Le attrezzature messe a disposizione	1	2	3	4
19	Le possibilità di imparare a stare con gli altri	1	2	3	4
20	La possibilità di coltivare e sviluppare le passioni personali	1	2	3	4
21	La possibilità di acquisire una maggiore capacità manuale	1	2	3	4
22	La possibilità di acquisire autonomia	1	2	3	4

23	L'assistenza garantita durante le diverse attività	1	2	3	4
24	La chiarezza degli obiettivi delle attività proposte	1	2	3	4

IL PERSONALE DEL CDD

Insufficiente 1 ← → 4 ottimo

In che modo ritenete sia classificabile il personale attivo nel Centro frequentato dal vostro familiare, tenendo in considerazione i seguenti e differenti aspetti:

Nelle capacità e competenze professionali

25	La coordinatrice	1	2	3	4
26	Le educatrici e gli educatori	1	2	3	4
27	Le ausiliarie e gli ausiliari	1	2	3	4

Nella capacità di costruire un rapporto positivo con il vostro familiare

28	La coordinatrice	1	2	3	4
29	Le educatrici e gli educatori	1	2	3	4
30	Le ausiliarie e gli ausiliari	1	2	3	4

Nella capacità di comunicare e di relazionarsi con voi

31	La coordinatrice	1	2	3	4
32	Le educatrici e gli educatori	1	2	3	4
33	Le ausiliarie e gli ausiliari	1	2	3	4
34	Nella capacità di coordinarsi tra loro	1	2	3	4
35	Nella capacità di risolvere problemi o emergenze	1	2	3	4
36	Nella capacità di valutare le esigenze del vostro familiare	1	2	3	4
37	Nella disponibilità e capacità di concordare con la famiglia le strategie da utilizzare	1	2	3	4
38	Nella qualità e nella frequenza dei colloqui organizzati con i genitori	1	2	3	4

IL RAPPORTO CON FIORDILOTO

Insufficiente 1 ← → 4 ottimo

Come valutate Fiordiloto intesa come organizzazione (non limitatamente al Centro che frequenta il vostro familiare) in relazione ai seguenti aspetti:

39	Nella modalità di comunicare direttamente con voi (richiesta di colloqui, comunicazioni scritte, organizzazione riunioni, ecc)	1	2	3	4
40	Nella modalità di comunicare le sue all'esterno (bilancio sociale, articoli sui quotidiani, servizi tv, materiali, ecc)	1	2	3	4

Nella capacità di coinvolgervi:

41	nel progetto educativo del vostro familiare	1	2	3	4
42	nella programmazione delle attività del Centro	1	2	3	4
43	nell'individuazione delle politiche dell'organizzazione in generale	1	2	3	4
44	Nelle attività organizzate per l'esterno (feste, iniziative)	1	2	3	4
45	Nell'immagine che da di sé sul territorio	1	2	3	4

46	Nella capacità di mantenere un ruolo importante ed una autorevolezza nel dialogo con le altre istituzioni o enti del territorio (comune, provincia, asl, ecc)	1	2	3	4
47	Nella capacità di rinnovarsi e di proporre novità	1	2	3	4
48	Nella professionalità del personale amministrativo	1	2	3	4
49	Nella competenza e nella capacità della direzione (consiglio di amministrazione)	1	2	3	4

VALUTAZIONI GENERALI

Insufficiente 1 ← → 4 ottimo

Considerando il vostro familiare e le sue peculiarità, ritenete che vi siano adeguati miglioramenti nelle sue condizioni, con particolare attenzione a:

50	L'autonomia acquisita	1	2	3	4
51	L'entusiasmo nel frequentare il Centro	1	2	3	4
52	La capacità di socializzare con gli altri	1	2	3	4
53	Il suo umore in generale	1	2	3	4
54	La risoluzione anche parziale di alcune problematiche specifiche	1	2	3	4
55	La capacità del vostro familiare di relazionarsi con voi	1	2	3	4
56	La vostra serenità familiare nel suo complesso	1	2	3	4

Avete idee, proposte, suggerimenti riguardanti i servizi offerti da Fiordiloto?

Grazie per la collaborazione!



SCHEDA INFORMATIVA

QUESTIONARIO RIVOLTO AI DIPENDENTI DELLA COOPERATIVA

DATI ANAGRAFICI

a	Età	<input type="checkbox"/> meno di 21	<input type="checkbox"/> da 21 a 35	<input type="checkbox"/> da 36 a 45	<input type="checkbox"/> oltre 46
b	Sesso	<input type="checkbox"/> Maschio		<input type="checkbox"/> Femmina	
c	Titolo studio	<input type="checkbox"/> licenza media <input type="checkbox"/> qualifica professionale <input type="checkbox"/> diploma		<input type="checkbox"/> laurea <input type="checkbox"/> altro _____	
d	Numero figli	n° _____ di cui minorenni _____			

INFORMAZIONI SUL LAVORO

e	Qual è la mia mansione?	<input type="checkbox"/> Dirigente <input type="checkbox"/> responsabile d'area <input type="checkbox"/> Operatore CDD <input type="checkbox"/> Operatore SADE <input type="checkbox"/> Impiegato/a			
f	Qual è il mio orario di lavoro?	<input type="checkbox"/> Tempo pieno		<input type="checkbox"/> Part-time (specificare ore _____)	
g	Da quanti anni lavoro in Fiordiloto?	<input type="checkbox"/> meno di 1 ano	<input type="checkbox"/> da 1 a 5	<input type="checkbox"/> da 5 a 10	<input type="checkbox"/> oltre 10
h	Da quanti anni lavoro nel settore?	<input type="checkbox"/> meno di 1 ano	<input type="checkbox"/> da 1 a 5	<input type="checkbox"/> da 5 a 10	<input type="checkbox"/> oltre 10
	Sono anche socio?	<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
i	La mia abitazione dista dal luogo di lavoro:	<input type="checkbox"/> meno di 5 km	<input type="checkbox"/> da 5 a 10 km	<input type="checkbox"/> da 11 a 20 km	<input type="checkbox"/> oltre 21 km

PARTE 1 → LA MIA ATTIVITÀ

1: *Contrario* – 2: *Parzialmente d'accordo* – 3: *d'accordo* – 4: *Assolutamente d'accordo*

1	Nel corso dell'anno gli obiettivi del mio lavoro mi erano chiari	1	2	3	4
2	Conosco bene i processi e le tecniche relativi all'attività che svolgo	1	2	3	4
3	Il lavoro che svolgo sfrutta al meglio le mie conoscenze e le mie capacità e attitudini	1	2	3	4
4	Quando svolgo un buon lavoro mi viene riconosciuto	1	2	3	4
5	Ritengo di avere un buon livello di autonomia e responsabilità all'interno del lavoro che svolgo	1	2	3	4
6	Quando svolgo un buon lavoro, riesco a vedere i benefici che ne ricava l'utente che assisto	1	2	3	4
7	La relazione con l'ospite è in generale fonte di gratificazione	1	2	3	4
8	Nell'anno in corso ho sofferto di stress, stanchezza e/o disagio a causa delle caratteristiche degli ospiti con cui lavoro (gravità, cronicità, bisogno, non autosufficienza ...)	1	2	3	4
9	Gli ambienti in cui lavoro e le attrezzature che utilizzo sono adeguate alla mansione che svolgo	1	2	3	4
10	FIORDILOTO mi fornisce strumenti e conoscenze adeguate che mi permettono di svolgere il mio lavoro in tranquillità e sicurezza	1	2	3	4
11	Il mio lavoro è talvolta troppo pesante	1	2	3	4
12	Il mio lavoro mi piace	1	2	3	4

PARTE 2 → L'ORGANIZZAZIONE DEL MIO LAVORO

1: *Contrario* – 2: *Parzialmente d'accordo* – 3: *d'accordo* – 4: *Assolutamente d'accordo*

13	L'orario che faccio è adatto alle esigenze dell'utenza	1	2	3	4
14	Quest'anno sono riuscito/a a svolgere al meglio le mie attività utilizzando il tempo a disposizione	1	2	3	4
15	Ritengo che l'orario di lavoro potrebbe essere modificato senza causare troppi problemi ai servizi offerti	1	2	3	4
16	Sono soddisfatto/a del mio attuale orario di lavoro	1	2	3	4
17	L'orario nell'anno in corso mi ha permesso di conciliare bene le esigenze familiari con l'attività lavorativa	1	2	3	4
18	Una modifica del mio orario di lavoro mi permetterebbe di conciliare meglio le esigenze familiari con l'attività lavorativa	1	2	3	4
19	Ritengo che l'alternanza tra tempo da dedicare alla programmazione e tempo direttamente dedicato all'utenza sia equilibrata e soddisfacente	1	2	3	4

PARTE 3 → IL MIO GRUPPO DI LAVORO

1: *Contrario* – 2: *Parzialmente d'accordo* – 3: *d'accordo* – 4: *Assolutamente d'accordo*

20	Per svolgere la mia attività ho avuto bisogno di essere inserito/a in un gruppo di lavoro	1	2	3	4
21	All'interno del mio gruppo di lavoro, ciascuno sa riconoscere bene il suo ruolo e svolge la sua attività con consapevolezza	1	2	3	4
22	Le persone con cui lavoro sono collaborative	1	2	3	4
23	Quando mi sono trovato/a in difficoltà i miei colleghi mi hanno supportato efficacemente	1	2	3	4

24	All'interno del mio gruppo di lavoro la comunicazione è chiara e ci si capisce sempre bene	1	2	3	4
25	All'interno del gruppo nascono nuove idee, soluzioni creative, proposte interessanti	1	2	3	4
26	Quando esprimo al gruppo le mie opinioni e i miei bisogni, vengo ascoltato/a e compreso/a	1	2	3	4
27	Tutti i membri del gruppo di lavoro sono sufficientemente coinvolti nelle decisioni e nella programmazione	1	2	3	4

PARTE 4 → STILE DIRETTIVO E LEADERSHIP

1: Contrario – 2: Parzialmente d'accordo – 3: d'accordo – 4: Assolutamente d'accordo

28	Il/la mio/a responsabile diretto sa gestire, coordinare e motivare efficacemente i suoi collaboratori	1	2	3	4
29	Il/la mio/a responsabile si è impegnato per migliorare la qualità del servizio	1	2	3	4
30	Il/la mio/a responsabile ha saputo gestire in modo efficace i cambiamenti intervenuti	1	2	3	4
31	Il/la mio/a responsabile mi tratta con correttezza e rispetto	1	2	3	4
32	Il/la mio/a responsabile e io riusciamo a comunicare efficacemente e in modo costruttivo	1	2	3	4
33	Il/la mio/a responsabile ha ascoltato e compreso le mie opinioni e i miei bisogni	1	2	3	4
34	La direzione e il Consiglio di amministrazione conoscono a sufficienza le attività quotidiane e le problematiche concrete	1	2	3	4
35	La direzione e il Consiglio di amministrazione sono in grado di ascoltare e comprendere le opinioni e i bisogni del personale	1	2	3	4
36	L'assemblea dei soci ha un ruolo determinante nelle scelte organizzative	1	2	3	4
37	La direzione, il consiglio di amministrazione e l'assemblea dei soci decidono le strategie dell'organizzazione condividendole prima con tutto il personale	1	2	3	4
38	La direzione di FIORDILOTO incarna adeguatamente l'organizzazione e la rappresenta al meglio all'esterno	1	2	3	4
39	Ritengo che le diverse strutture interne (direzione, CDA, personale, soci, famiglie) comunichino in maniera efficace tra di loro	1	2	3	4

PARTE 5 → FORMAZIONE E CRESCITA PROFESSIONALE

1: Contrario – 2: Parzialmente d'accordo – 3: d'accordo – 4: Assolutamente d'accordo

40	Gli obiettivi che mi sono stati assegnati si sono dimostrati realistici e stimolanti	1	2	3	4
41	Io ed il/la mio/a responsabile discutiamo insieme il mio percorso formativo e di sviluppo	1	2	3	4
42	La formazione che ho ricevuto all'interno della cooperativa mi soddisfa pienamente	1	2	3	4
43	All'interno di FIORDILOTO mi è stata offerta l'opportunità di migliorare le mie competenze	1	2	3	4
44	Ritengo che ci siano tematiche importanti per la mia crescita professionale che vorrei approfondire	1	2	3	4
45	All'interno del servizio nel corso dell'anno ho promosso e proposto idee di miglioramento	1	2	3	4
46	In FIORDILOTO posso cambiare ogni tanto attività e fare cose nuove	1	2	3	4

PARTE 6 → CLIMA ORGANIZZATIVO

1: Contrario – 2: Parzialmente d'accordo – 3: d'accordo – 4: Assolutamente d'accordo

47	La collaborazione all'interno del mio servizio è presente e facilita la gestione di situazioni potenzialmente stressanti	1	2	3	4
48	I conflitti che possono sorgere all'interno del servizio sono stati causati esclusivamente da motivi di natura professionale	1	2	3	4
49	I piccoli conflitti che ci sono all'interno del servizio non ostacolano le relazioni che sono in generale positive	1	2	3	4
50	Le relazioni tra colleghi sono basate su atteggiamenti di dinamismo relazionale (orientamento all'altro, flessibilità, negoziazione)	1	2	3	4
51	Ritengo che chi lavora in FIORDILOTO sia immerso in un ambiente sereno e propositivo	1	2	3	4

PARTE 7 → IO E FIORDILOTO

1: Contrario – 2: Parzialmente d'accordo – 3: d'accordo – 4: Assolutamente d'accordo

52	La missione di Fiordiloto mi è chiara e riesco a trasmetterla all'utenza attraverso il mio lavoro quotidiano	1	2	3	4
53	In Fiordiloto mi sento trattato/a in modo corretto	1	2	3	4
54	Consiglierei ad amici/che o parenti di venire a lavorare in Fiordiloto	1	2	3	4
	Sono soddisfatto del modo in cui in Fiordiloto vengono gestite le dimensioni:				
55	↘ <i>Direttiva</i> (chiarezza e trasparenza delle strategie, comunicazione all'esterno, attenzione all'utente ...)	1	2	3	4
56	↘ <i>Amministrativa</i> (aspetti contrattuali, buste paga, sicurezza sul posto di lavoro ...)	1	2	3	4
57	↘ <i>Pedagogica</i> (tecniche educative, approccio creativo agli utenti, ecc)	1	2	3	4
58	↘ <i>Gestione del personale</i> (gestione rapporto di lavoro, coinvolgimento, formazione, attenzione al personale ...)	1	2	3	4
59	Sono adeguatamente informato/a relativamente alle azioni che verranno intraprese nel breve, medio e lungo periodo	1	2	3	4
60	Condivido pienamente la mission e i valori di Fiordiloto	1	2	3	4
61	Ritengo che l'etica guidi strategie e azioni di Fiordiloto	1	2	3	4
62	Essere, oltre che dipendente, anche socio, è motivante e mi permette di sentirmi parte del direttivo	1	2	3	4
63	Sono convinto/a che il prossimo anno saranno intraprese azioni per migliorare le aree di minor soddisfazione, individuate attraverso questo lavoro	1	2	3	4
64	Sono ottimista riguardo alle prospettive future di Fiordiloto	1	2	3	4
65	Credo che le mie competenze e le mie idee possano contribuire a rendere Fiordiloto un'organizzazione migliore	1	2	3	4

FIORDILOTO 