

**COMUNITA' DI CAPODARCO  
padre Gigi Movia ETS**

# Carta dei Servizi

Centro Diurno Socio - Educativo e Riabilitativo per Disabili  
"AMOS"

Regolamento Regionale n.5/2019 ex art.60

<b>Benvenuto</b>	<b>3</b>
<b>Prima sezione</b>	
<b>Presentazione delle finalità istituzionali e principi fondamentali</b>	<b>4</b>
Chi siamo	4
La storia	4
Identità giuridica	4
Diritti fondamentali	5
Principi metodologici	6
Principi etico/organizzativi	6
<b>Seconda sezione</b>	
<b>Strutture , Servizi e Attività</b>	<b>8</b>
Centro Diurno Socio - Educativo e Riabilitativo per disabili (R.R. 5/2019 ex art.60)	8
Servizi erogati	8
Procedure (inserimento e dimissioni)	8
Ubicazione	9
Progetto Educativo Personalizzato (PEI)	9
<b>Terza sezione</b>	
<b>Standard di qualità, il personale, impegni e programmi</b>	<b>11</b>
I fattori della qualità	11
Sicurezza	11
Privacy	12
<b>Quarta sezione</b>	
<b>Reclami, soddisfazione e tutela degli ospiti</b>	<b>13</b>
Customer Satisfaction	13
Rette dei servizi	14
Accesso alla documentazione socio-sanitaria	14
<b>Quinta sezione</b>	
<b>Fac-simile schede di valutazione</b>	<b>15</b>
SCHEDA PER ESPRIMERE INSODDISFAZIONI E/O APPREZZAMENTI (FAC -SIMILE)	15
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER FAMIGLIA (FAC -SIMILE)	16
QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DEL C. D. (FAC -SIMILE)	18
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER OPERATORI (FAC-SIMILE)	19
Contatti e informazioni	25
<b>VERBALE DI CONSEGNA E RICEZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>27</b>

## Benvenuto

*Vi diamo il benvenuto nella Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia" ETS e nel Centro diurno. Vi ringraziamo per aver scelto la nostra struttura e speriamo che tutto il nostro lavoro offerto per rispondere ai bisogni e necessità possa essere all'altezza delle vostre aspettative. Sarà importante anche la Vostra preziosa collaborazione che permetterà di finalizzare in modo utile gli interventi programmati e forniti dalla nostra equipe. A questo scopo, seguendo i contenuti della normativa nazionale e regionale in materia, abbiamo elaborato questa Carta dei Servizi la quale mira a far conoscere agli ospiti, ai loro familiari e parenti di riferimento, agli enti pubblici e privati, le caratteristiche e le specificità dei servizi offerti, dell'organizzazione e delle modalità di funzionamento. Conoscere le attività e il funzionamento dei Servizi permette di informare e tutelare l'ospite, è garanzia dei propri diritti. e permette il miglioramento dei reciproci rapporti che insieme alla trasparenza si proietta in una costante evoluzione qualitativa della Vita.*

*Al fine di mantenere uno stretto contatto con gli Ospiti e con i Familiari e per permetterci di verificare sempre il nostro operato, si organizzano incontri periodici con i famigliari durante i quali potrete esporre consigli, suggerimenti e reclami. In ogni caso il Direttore ed i Referenti delle unità di offerta sono sempre a Vostra disposizione per accogliere qualsiasi segnalazione anche tramite telefono. Inoltre, ogni anno sarà distribuito un "Questionario di soddisfazione" del servizio che ci permetterà di monitorare e modificare i nostri interventi per migliorare la qualità offerta.*

*Vi auguriamo una serena prosecuzione.*

## Prima sezione

### Presentazione delle finalità istituzionali e principi fondamentali

#### Chi siamo

La Comunità di Capodarco è un'associazione senza fini di lucro formata da varie Comunità locali, dotate di propri organi direttivi, e da una Comunità generale avente sede a Capodarco di Fermo, nella storica villa ove venne fondata nel 1966 la prima Comunità di Capodarco. Ad essa nel tempo si è aggiunta anche la Comunità internazionale di Capodarco.

La Comunità nazionale di Capodarco è presieduta dal 1994 da don Vinicio Albanesi, a capo di un consiglio composto dai presidenti delle comunità locali.

La nostra Comunità è socio fondatore della "Comunità di Capodarco" con sede a Capodarco di Fermo e attraverso di essa gestisce una rete assistenziale che spazia nei diversi ambiti del disagio sociale, fisico e psichico. Tale rete è nata per integrarsi con i servizi di ogni Comunità locale e fornire risposte assistenziali anche in ambiti inesplorati o scarsamente coperti dagli attuali modelli di welfare. Lo spirito di integrazione dei partecipanti alla rete è finalizzato a creare una continuità assistenziale nello spirito dei principi che animano tutte le Comunità di Capodarco.

Alla base del progetto della Comunità di Capodarco c'è un processo di liberazione individuale e collettiva di coloro che non sono tutelati. La Comunità sceglie di stare dalla parte di chi non ha diritti ed agisce perché i non tutelati e i non garantiti si formino una coscienza dei loro diritti e doveri per diventare i soggetti della propria liberazione e riscatto.

Questo processo si basa su alcuni principi di fondo:

- il rifiuto dell'atteggiamento pietistico nei confronti di chi è in difficoltà e il superamento di ogni assistenzialismo;
- lo stile della condivisione, del coinvolgimento profondo con la storia dell'altro, del pagare di persona;
- la territorialità dell'intervento per evitare di chiudersi nella propria struttura ed aprirsi alle realtà circostanti;
- la quotidianità come spazio in cui tutti hanno la possibilità di crescere e di emanciparsi attraverso il lavoro, momenti di vita comune, attività di servizio sociali.

#### La storia

La Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia" nasce nel 1999 a Nardò (LE) e nel 2006 stabilisce la sua sede a Galatone (LE) presso il convento "Madonna delle Grazie". La Comunità "Padre Gigi Movia" si è configurata inizialmente come una struttura educativa e residenziale con caratteristiche funzionali ed organizzative di tipo familiare interrogandosi sui fattori di rischio del disadattamento minorile individuato nelle difficoltà relazionali, affettive e comportamentali dei tanti minori accolti. Con lo stesso impegno delle altre comunità di Capodarco, nazionali ed internazionali, persegue lo sviluppo integrale della persona, contrastando ogni forma di emarginazione e garantendo validi e sistematici percorsi di sostegno e guida ai minori. La Comunità è un luogo di accoglienza premuroso e caldo, oltre che un ambiente di confronto e dialogo, in cui la condivisione della vita favorisce un armonico sviluppo della personalità permettendo la costruzione di una vita "normale" mediante regole di convivenza, organizzazione delle giornate, educazione allo studio o al lavoro, incontri socializzanti con realtà esterne alla comunità. Nel 2012 è stato creato il centro "Amos", un Centro diurno socio-educativo riabilitativo e, successivamente, il Centro sociale polivalente per diversamente abili "Michea". Nel 2017 i servizi offerti dalla comunità si espandono con l'apertura di due nuove strutture a Sannicola: un nuovo centro socio-educativo riabilitativo ed un centro specializzato e destinato ad ospiti con disturbi del comportamento.

I nostri centri diurni sono specializzati sul mantenimento e il recupero dei livelli di autonomia della persona e il sostegno alle famiglie. Accolgono soggetti diversamente abili, anche psico sensoriali, con livelli diversi di compromissione delle autonomie funzionali e che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere sociosanitario.

Dal 16 maggio del 2022 la nostra Comunità è annoverata tra i soci fondatori della "Comunità di Capodarco".

#### Identità giuridica

Sotto il profilo giuridico e fiscale l'Associazione Comunità di Capodarco "padre Gigi Movia" ETS ha sede legale in via E. Toti 3/B a Nardò (LE), ed è soggetto giuridico privato qualificabile come:

- Ente non lucrativo a norma del libro I del Codice Civile;
- Ente del Terzo Settore ai sensi dell'art. 4 co. 1 del D. Lgs. 117/2017 (c.d. Codice del Terzo Settore) iscritto con A.D.01857 DEL 16/11/2023 REP. 117139 ;

- Ente Morale in quanto comunità locale dell'associazione Comunità di Capodarco di Fermo già eretto Ente Morale con D.P.R. 25 gennaio 1971 n.105 ;
- Associazione priva di scopi di lucro con riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato (artt. 1 e 7 del D.P.R. n. 361/2000) già iscritta dal 09.06.2017 al registro delle Persone giuridiche della Prefettura di Lecce al n. 44 ;
- Ente non commerciale privato a norma dell'art. 73 co. 1 lett. c), del T.U.I.R. (Testo Unico delle Imposte sui Redditi), il cui reddito complessivo viene determinato ai sensi degli art. 143 e ss. del T.U.I.R., e ai fini delle imposte sui redditi (IRES) fruisce delle agevolazioni di cui art. 79 e seguenti del D.Lgs 3 luglio 2017 n.117 per le attività istituzionali e quelle connesse, mentre ai fini IVA beneficia di esenzioni o esclusioni di carattere oggettivo in virtù della rilevanza "sociale" delle attività di cui artt. 10, 19, 20, e 27-ter del DPR n. 633/72 ;
- Istituto non profit, secondo l'economia aziendale, in quanto "unità organizzata" finalizzata ad un bene sociale, morale e culturale, che prevede divieto di distribuire gli utili e il patrimonio tra le persone che esercitano il controllo dell'associazione;
- Codice Fiscale 91013010755 ;
- Partita IVA 03805430752 .

## Diritti fondamentali

L' articolo 3 dello Statuto della Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia" ETS afferma che una delle finalità della Comunità è garantire il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. La Comunità, quindi, è impegnata a vigilare costantemente ed a contrastare gli atteggiamenti ed i comportamenti di chiunque voglia ridurre o condizionare i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie. La Comunità si riconosce pienamente nel contenuto della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e si fa promotrice, fra i propri dipendenti e collaboratori, fra i propri stakeholder e nelle diverse relazioni con il contesto sociale ed istituzionale, dei principi, dei diritti e dei valori che da esse discendono.

La Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, approvata dall'ONU nel 2006 e ratificata dal nostro Parlamento nel 2009, rappresenta un importante traguardo della comunità internazionale e si inserisce nel più ampio contesto della tutela e della promozione dei diritti umani che a livello internazionale fa riferimento alla Dichiarazione Universale dei diritti umani del 1948. La Convenzione non introduce "nuovi" diritti, ma richiama tutti noi alla necessità di "Promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità".

Pone al centro la persona e sottolinea che la disabilità è un concetto in evoluzione, perché strettamente correlato alle barriere ambientali e relazionali che impediscono la piena ed effettiva inclusione nella società delle persone con disabilità, in una logica di pari opportunità e non discriminazione. Tra i diritti, i principi ed i valori in cui ci riconosciamo e che ci impegniamo a promuovere e proteggere, al fine di accrescere il rispetto per i diritti e per la dignità delle persone con disabilità, troviamo:

- il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- la non discriminazione;
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- il diritto alla vita indipendente;
- il rispetto della vita privata;
- il diritto ad una adeguata protezione giuridica;
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità;
- la parità tra uomini e donne;
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità;
- il diritto di accesso ai servizi sanitari;
- il diritto all'abilitazione e alla riabilitazione, per la piena realizzazione del potenziale fisico, mentale, sociale e professionale;
- il diritto ad adeguati livelli di vita e di protezione sociale;
- il diritto di partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi e allo sport.

- La Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, approvata dall'ONU nel 1989 e ratificata dal nostro Parlamento nel 1991, esprime alcuni principi fondamentali in cui ci riconosciamo pienamente:
- Non discriminazione (art. 2): i diritti sanciti dalla Convenzione devono essere garantiti a tutti i minori, senza distinzione di razza, sesso, lingua, religione, opinione del bambino/adolescente o dei genitori.
- Superiore interesse (art. 3): in ogni legge, provvedimento, iniziativa pubblica o privata e in ogni situazione problematica, l'interesse del bambino/adolescente deve avere la priorità.
- Diritto alla vita, alla sopravvivenza e allo sviluppo del bambino (art. 6): gli Stati devono impegnare il massimo delle risorse disponibili per tutelare la vita e il sano sviluppo dei bambini.
- Ascolto delle opinioni del minore (art. 12): prevede il diritto dei bambini a essere ascoltati in tutti i processi decisionali che li riguardano, e il corrispondente dovere, per gli adulti, di tenerne in adeguata considerazione le opinioni.
- Accesso volontario alla struttura;
- Diritto all'identità personale;
- Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria – ogni ospite e/o suo rappresentante, nonché cittadino, ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute;
- Diritto alla sicurezza – chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi;
- Diritto alla protezione – la Comunità ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni ospite che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare, per nessun motivo e in alcun momento, l'assistenza di cui ha bisogno;
- Diritto alla certezza – ogni ospite ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionali nell'interpretazione dei regolamenti interni;
- Diritto alla fiducia – ogni ospite, nonché cittadino, ha diritto ad essere trattato come soggetto degno di fiducia;
- Diritto alla qualità – ogni ospite ha diritto di trovare negli operatori dei Servizi l'orientamento verso l'unico obiettivo di migliorare comunque il suo stato di salute psicofisico;
- Diritto alla differenza – ogni ospite ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze;
- Diritto alla normalità – ogni ospite, nonché cittadino, ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita;
- Diritto alla decisione – l'ospite ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e in base alle proprie competenze, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita;
- Diritto al volontariato e alla partecipazione – ogni ospite ha diritto alla partecipazione al servizio e che nello stesso sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit;
- Rispetto della dignità e della diritto alla riservatezza;
- Libertà di fede religiosa, di culto e di opinione politica;
- Autonomia economica in rapporto alle capacità individuali;
- L'informazione sullo stato di salute ed il consenso prima di essere sottoposto a trattamenti sanitari.

## Principi metodologici

- La qualità dei servizi erogati si fonda sull'applicazione di precisi principi metodologici quali:
- Imparzialità: garantire lo stesso plafond di prestazioni a tutti gli utenti, prestando particolare attenzione a chi è in maggiore difficoltà;
- Continuità: erogazione di un servizio che tenga conto della storia della persona;
- Efficienza e Efficacia: così che in ogni momento la Comunità sia in grado di rendere ragione degli interventi sui vari soggetti che sono in atto in quel momento;
- Umanizzazione: il programma psico-pedagogico rispettoso dei diritti fondamentali della persona attraverso strategie di empowerment e di mutuo-aiuto;
- L'integrazione: superando una visione atomistica a favore di una sistemica e di raccordo con i programmi e gli interventi degli altri servizi coinvolti;
- La partecipazione: affinché, entro i limiti dell'intervento terapeutico, l'ospite, in qualità di soggetto attivo, e la sua famiglia siano sempre resi consapevoli e partecipi del programma educativo e del calendario delle attività.

## Principi etico/organizzativi

Nelle esperienze comunitarie proposte diventano irrinunciabili alcuni principi organizzativi:

- Comunicare, testimoniare e vivere insieme agli ospiti coinvolgendoli attivamente, secondo i valori della cristianità propri della Comunità di Capodarco;
- Garantire il rispetto della cultura e della religione di provenienza, favorendo allo stesso tempo l'integrazione con il contesto locale;
- Allontanare gli ospiti dalla realtà sociale in cui vive solo in casi estremi;
- Far funzionare "la comunità" come ogni famiglia, in modo che gli ospiti possano muoversi con libertà, nel rispetto di sé e degli altri;
- Organizzare il tempo degli ospiti, pianificando le attività educative, culturali, di sostegno, di socializzazione, ecc., con regole chiare e condivise e in maniera adeguata e funzionale alla sua età ed alla sua crescita globale;
- Assicurare la continuità progettuale fino al raggiungimento di un'adeguata autonomia.

## Seconda sezione

### Strutture , Servizi e Attività

#### Centro Diurno Socio - Educativo e Riabilitativo per disabili (R.R. 5/2019 ex art.60)

Il Centro Diurno socio-educativo e riabilitativo per disabili è una struttura socio-sanitaria a ciclo diurno finalizzata al recupero e al mantenimento delle abilità funzionali residue e dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia. Il Centro è destinato a soggetti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, con notevole compromissione delle autonomie funzionali che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere socio-sanitario.

Il Centro Diurno per disabili eroga trattamenti di lungoassistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo, a persone disabili con bassa necessità di tutela sanitaria.

Il Centro Diurno per disabili assicura l'apertura e l'erogazione dei servizi previsti per almeno 8 ore al giorno, per sei giorni a settimana, dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi da calendario, per un massimo di 280 giorni all'anno. La frequenza di utilizzo del Centro per ciascun utente potrà essere di 3 o 6 accessi alla settimana, in base a quanto definito nel PAI.

#### Servizi erogati

Il centro diurno pianifica le attività diversificando in base alle esigenze dell'utenza. E' garantita l'attività di somministrazione di pasti caldi e di trasporto sociale. Tutte le attività sono studiate per garantire una effettiva integrazione con il territorio di riferimento.

I nostri centri socio - educativi e riabilitativi offrono seguenti servizi:

- **INTERVENTI SULLA SFERA COGNITIVA-INTELLETTIVA**
  - Valutazione clinica;
  - Assessment dello stato attuale e delle potenzialità del paziente;
  - Supporto individuale in compiti specifici per le sue possibilità;
  - Attività di vita quotidiana (ADSL o ADL)
  - Laboratori didattici;
  - Terapie occupazionali.
- **INTERVENTI SULLA SFERA EMOZIONALE E RELAZIONALE**
  - Sostegno psicologico;
  - Supporto costante in attività di libera espressione (disegno, musica, recitazione, modelling);
  - Sostegno in compiti e attività guidate collettive ed individuali;
  - Incontri di gruppo;
- **INTERVENTI DI INTEGRAZIONE FAMILIARE**
  - La Comunità garantisce percorsi di parent training.
- **INTERVENTI SUL PIANO SOCIALE**
  - Recupero delle capacità personali di integrazione sociale attraverso vita di gruppo interna ed esterna al centro (gestione in alcuni giorni del banco della solidarietà con le altre associazioni del territorio, ecc.)
  - Attività guidate di gruppo sia collaborative sia agonistiche con la partecipazione dell'intero staff;
  - Attività di animazione;
  - Attività espressive, psicomotorie e ludiche (ippoterapia, palestra, giochi di gruppo, ecc.); ○ Attività culturali e di formazione;
- **PRESTAZIONI SOCIOSANITARIE E RIABILITATIVE EVENTUALMENTE RICHIESTE PER UTENTI CON DISABILITÀ PSICO-SENSORIALI OVVERO CON PATOLOGIE PSICHIATRICHE STABILIZZATE.**
- **ORGANIZZAZIONE DI VACANZE INVERNALI ED ESTIVE**
  - Colonie estive e invernali preferibilmente presso le Comunità di Capodarco in Italia
- **SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI**
- **SERVIZIO TRASPORTO**

#### Procedure (inserimento e dimissioni)

L'accesso al Centro Diurno per disabili avviene tramite valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale della competente ASL mediante utilizzo di sistema di valutazione SVAMDI. La durata della degenza non è preordinata.

Chiunque risulti interessato al servizio Centro Diurno può concordare con il Coordinatore un incontro per visitare la struttura e conoscere l'erogazione del servizio.

Procedura di accoglienza:

- Colloquio di ingresso
- Presa in carico
- Valutazione di compatibilità con i programmi in corso
- Valutazione della stabilità del gruppo già esistente
- Gradualità dell'inserimento per una separazione non traumatica della famiglia e per una conoscenza dell'esperienza da parte del paziente
- Scelta consapevole dell'esperienza proposta
- Accoglienza
- Attività con le famiglie
- Il programma di lavoro prevede:
  - Rapporti costanti con le famiglie e figure "significative" per scambi informativi.
  - Gruppi di incontro tra i membri dell'équipe e tutti i genitori e/o facenti funzioni, al fine di creare una comunicazione fra loro e rendere partecipi gli stessi dell'organizzazione e delle scelte previste nel piano educativo individualizzato
  - Colloquio clinico iniziale con l'utente, ai fini di valutare non solo la diagnosi psicopatologica, ma soprattutto il momento evolutivo della sindrome in atto;
  - Controllo periodico dello stato psichico e della terapia farmacologica prescritta con il criterio dei dosaggi minimi efficaci, protratta per il tempo necessario ad una ristrutturazione piuttosto stabile della personalità (qualora richiesto dalla famiglia).
- Procedura di dimissioni:
  - L'utente può essere dimesso dal Centro Diurno per diversi motivi:
  - Su richiesta scritta dei familiari o di chi ne ha tutela
  - Per disposizione dell'équipe di valutazione. In tal caso verrà redatto un verbale attestante le motivazioni delle dimissioni
  - Per trasferimento ad altro presidio di assistenza e cura più rispondente alle contingenti esigenze dell'utente

L'équipe del Centro Diurno metterà a disposizione, su richiesta scritta dei familiari o del tutore, una sintesi della documentazione socio-sanitaria relativa all'utente.

## Ubicazione

Il Centro Diurno "AMOS" è situato nel Comune di Galatone (Lecce) alla via Madonna della Grazia. La struttura è adiacente al Santuario della Madonna della Grazia (fine sec. XIV – inizi sec. XV).

## Progetto Educativo Personalizzato (PEI)

Dopo un periodo di osservazione dell'utente nelle nostre strutture, viene redatto un "Progetto Educativo Individualizzato" (PEI) sulla base del progetto comunitario globale e delle indicazioni dei servizi committenti. Il Progetto Educativo Individuale, il cui scopo è quello di favorire la realizzazione di un personale progetto di vita, si configura attraverso percorsi diversificati che valorizzano il protagonismo, le esigenze e gli interessi delle persone accolte.

In linea generale il PEI comprende:

- Una mappatura delle risorse personali, familiari e del territorio, delle capacità espresse ed inesprese.
- La rilevazione dei bisogni e specialmente delle aree di difficoltà a partire dalla valutazione cognitiva, affettiva e sociale del soggetto e dal motivo del suo ingresso in Comunità.
- Eventuali prescrizioni del Tribunale per i Minorenni e suggerimenti del Servizio Sociale cui il minore fa riferimento.
- Le modalità di rapporto con la famiglia d'origine.
- Una previsione sulla durata dell'inserimento.
- Eventuali forme di assistenza sanitaria.
- Una programmazione comprendente modalità, fasi, tempi e obiettivi di un percorso di recupero e di crescita a breve (gestione della giornata, compiti all'interno della Comunità, utilizzo del tempo libero, iniziative di socializzazione e di sostegno, ecc.) e a lungo termine (scuola o lavoro),
- Attività sportive collettive od individuali, partecipazione ad associazioni locali, corsi di formazione, ecc.).
- La verifica periodica degli obiettivi con eventuale aggiornamento degli obiettivi o revisione delle metodologie di azione.

Il PEI è uno strumento essenziale di valutazione sia nei confronti dei progressi del minore, sia verso le metodologie adottate dall'Equipe Educativa.

Giornata tipo:

<b>Ore 7.30</b>	Partenza dei pullman dal Centro
<b>Ore 8.10</b>	Accoglienza dei primi Utenti arrivati al Centro
<b>Ore 8.40</b>	Accoglienza del resto degli Utenti arrivati al Centro
<b>Ore 9.00</b>	Colazione preparata dagli Utenti stessi con il supporto degli operatori
<b>Ore 9.30</b>	Inizio delle attività laboratoriali organizzate in base ad un calendario settimanale
<b>Ore 13.00</b>	Pranzo
<b>Ore 13.45</b>	Igiene personale
<b>Ore 14.00</b>	Inizio delle attività laboratoriali organizzate in base ad un calendario settimanale
<b>Ore 15.30</b>	Preparativi per il rientro a casa.

## Terza sezione

### Standard di qualità, il personale, impegni e programmi

La Comunità di Capodarco “Padre Gigi Movia” ETS si impegna al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa.

#### I fattori della qualità

La Comunità di Capodarco “Padre Gigi Movia” ETS ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità:

- umanizzazione e personalizzazione degli interventi
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona
- diritto all'informazione e alla partecipazione
- sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro
- qualità della vita
- formazione ed aggiornamento continuo del personale

La Comunità di Capodarco “Padre Gigi Movia” ETS si impegna in un costante lavoro teso al raggiungimento e al mantenimento degli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi e per una verifica e un monitoraggio dell'andamento del Servizio sottopone il proprio operato ad una valutazione collettiva attraverso la somministrazione di questionari.

#### Sicurezza

Tutti i servizi promossi o erogati, sono ospitati in luoghi in cui vi è la garanzia del rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza e igiene. Le valutazioni e quindi le azioni da compiere in materia di sicurezza e rispetto delle norme non si fermano alla pura e semplice verifica del rispetto degli adempimenti e delle regole vigenti, ma sono finalizzate al raggiungimento dell'obiettivo sicurezza coniugato con la qualità della vita. Le disposizioni normative sulla sicurezza sul posto di lavoro richiedono alle strutture un notevole impegno in termini di adeguamenti, di informazione e preparazione degli operatori, di gestione del controllo sanitario e di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute e nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza a tali normative, nella nostra esperienza, costituisce l'occasione per ricercare, chiarire e definire i rischi esistenti in una struttura in cui vive una comunità di persone con disabilità che a volte hanno sviluppato una limitata capacità di percepire le situazioni di pericolo e ancor più quella di metter in atto comportamenti consapevoli di prevenzione, difesa e fuga. Tutto ciò richiede, a maggior ragione, un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici e una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione, di informazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolando a riconoscere e a prevenire le situazioni di pericolo e di danno. Su questa scia la Comunità ha elaborato ed implementato piani di emergenza e procedure da attuare per assistere persone con disabilità motoria, sensoriale ovvero intellettiva e relazionale (cfr Allegato A DVR). Sempre nell'ambito della sicurezza particolare attenzione viene inoltre riservata a:

- Decontaminazione e pulizia ambientale in base all'area a basso, medio ed alto rischio come prassi educativa, gli utenti provvedono giornalmente alla pulizia degli spazi comuni e personali con appositi prodotti disinfettanti. Gli operatori vigilano su tali operazioni e procedono alla compilazione di appositi moduli attestanti l'avvenuta effettuazione delle necessarie operazioni.
- Haccp e gestione degli alimenti: La gestione della mensa è garantita da un servizio catering. All'interno delle nostre strutture si gestisce il solo servizio di sporzionamento e refezione che rispetta, così come previsto dal D.L.n. 155 del 1997, il sistema di qualità e di autocontrollo dei “punti critici” HACCP. Ogni componente del servizio di sporzionamento e distribuzione dei pasti partecipa periodicamente ad adeguati corsi di formazione ed aggiornamento in ossequio al citato Decreto sulla “Igiene degli Alimenti”. Il piano alimentare adottato è quello delle tabelle dietetiche della ASL Lecce.
- Gestione dei rifiuti: i rifiuti vengono gestiti tenendo conto della normativa comunale.
- Gestione del rischio clinico: in situazioni di crisi del paziente, si procede ad intensificare l'intervento terapeutico individuale e il sostegno psichiatrico, psicologico e educativo. In caso di crisi acuta e ingestibile all'interno della struttura si chiede l'intervento del distretto sanitario.
- Prevenzione dell'inquinamento acustico: La tutela dall'inquinamento acustico è assicurata secondo le modalità e le prescrizioni della legge 26.10.1995, n. 447 e successive modifiche.

- Tutela dall'inquinamento elettromagnetico: La tutela dall'inquinamento elettromagnetico viene assicurata osservando quanto stabilito dal Decreto legislativo 4.12.1992, n. 476.
- Illuminazione artificiale: L'illuminazione degli interni con luce artificiale risponde a criteri di buona tecnica (Norma UNI 10380).
- Segnaletica: nel rispetto delle attuali normative sulla sicurezza le nostre strutture sono dotate di segnaletica:
  - per le uscite di sicurezza
  - punto di raccolta in caso di incendio
  - estintori
  - pronto soccorso
  - divieto di fumo (L.584/75)
- Impianti:
  - Elettrici, sono realizzati secondo quanto stabilito dalle leggi 1 marzo 1968 N. 1186 ("Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni ed impianti elettrici ed elettronici"), 5 marzo 1990 N. 46 ("Norme per la sicurezza degli impianti") e successivi aggiornamenti, ovvero e nel rispetto delle norme del Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI);
  - Termici: gli impianti termici sono realizzati nel rispetto della legge 9 gennaio 1991 N. 10 ("Norme per l'attuazione del piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia") e assicurano idonee condizioni microclimatiche tenendo conto delle caratteristiche climatiche locali. Gli impianti sono sottoposti ad una idonea manutenzione.
- Gestione delle emergenze: Le nostre strutture sono in grado di gestire la maggior parte delle emergenze in autonomia e sono dotate di piani per l'evacuazione in caso di incendio. In casi eccezionali è possibile avvalersi dell'aiuto del 118 (ASL), del 113 (Polizia) o del 115 (Vigili del Fuoco).

## Privacy

In base al Regolamento (UE) 679/2016 ("GDPR") ed il D.Lgs. 196/03 (Codice Privacy) che prevede il diritto alla protezione dei dati personali ed in ossequio alla normativa vigente, il trattamento dei dati nella Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia" ETS è improntato ai principi di correttezza, liceità, esattezza, trasparenza, minimizzazione, limitazione delle finalità e della conservazione, nonché di tutela e riservatezza ovvero nel rispetto dei diritti degli ospiti e di tutte le persone che ruotano attorno alle nostre strutture.

Il titolare del trattamento è Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia" ETS, con sede legale in Nardò (LE), Via E. Toti 3/b nella persona del legale rappresentante, e-mail [capodarcon@gmail.com](mailto:capodarcon@gmail.com), PEC: [comunitadicapodarcodinardo@pec.it](mailto:comunitadicapodarcodinardo@pec.it). La Comunità ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati per verificare la conformità dei trattamenti sui dati personali con le informative pubblicate e la normativa italiana ed europea. Il Responsabile della Protezione dei Dati è contattabile al seguente indirizzo email: [comunitadicapodarcodinardo@pec.it](mailto:comunitadicapodarcodinardo@pec.it). Inoltre è stata attivata la procedura di Whistleblowing, secondo quanto sancito dal D.Lgs. 24/2023, disponibile sul sito <https://capodarco.whistleblowing.name/>.

## Quarta sezione

### Reclami, soddisfazione e tutela degli ospiti

La Comunità di Capodarco “Padre Gigi Movia” ETS ha implementato la gestione delle procedure di reclamo degli utenti, dei loro familiari e/o di terzi. La gestione dei reclami è semplice, di facile utilizzazione e garantisce tempi di risposta rapidi e predeterminati. Si tratta di un impegno di fondamentale importanza per l’associazione che per questa via rafforza il principio della massima tutela della persona. La specifica procedura viene messa in atto ogni qualvolta siano presenti reclami/lamentele, siano essi provenienti dai committenti, ovvero dagli enti pubblici e privati con i quali sono stati sottoscritti appositi contratti / convenzioni, nonché da coloro che sono stati identificati come Utenti, in quanto fruitori finali del servizio erogato dalla Comunità.

In tale prospettiva i coordinatori della Comunità di Capodarco “Padre Gigi Movia” ETS (Numero 349 777858) sono a disposizione di coloro che ritengano di non aver ricevuto un livello di servizio adeguato rispetto alle sue aspettative, per raccogliere i motivi di insoddisfazione e contribuire ad individuare eventuali rimedi.

In alternativa o in aggiunta alla soluzione indicata il cliente può formulare un reclamo e di seguito si riportano le informazioni sulle modalità e i tempi per la loro gestione.

Presso la Comunità è istituito l’Ufficio Reclami al quale il cliente può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la Comunità ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la stessa abbia gestito il servizio. I reclami devono essere redatti in forma scritta e sottoscritti e inviati con le seguenti modalità:

- posta ordinaria, all'indirizzo:  
*Comunità di Capodarco “Padre Gigi Movia” ETS - Ufficio Reclami*  
*Via E. Toti, 3/b - 73048 Nardò (Le)*
- posta elettronica, all'indirizzo: [reclami@capodarconardo.it](mailto:reclami@capodarconardo.it)
- consegna direttamente al coordinatore della struttura, previo rilascio di ricevuta
- attraverso il sistema di Whistleblowing disponibile sul sito <https://capodarco.whistleblowing.name/>.
- Nell’interesse dell’utente, il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:
- dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio);
- struttura di riferimento;
- recapito telefonico al quale può essere eventualmente contattato;
- descrizione chiara dell’accaduto e dei motivi per i quali l’utente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.
- L’Ufficio Reclami è impegnato ad evadere le richieste tempestivamente, e comunque entro trenta giorni dal ricevimento. I reclami pervenuti vanno integrati con le risultanze delle analisi di “soddisfazione dell’Ospite (customer satisfaction)”, al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità.

### Customer Satisfaction

La soddisfazione degli ospiti rappresenta lo scopo primario dell’organizzazione della Comunità di Capodarco, i cui sforzi tendono allo sviluppo di una relazione continuativa, stabile e durevole attraverso la ricerca della soddisfazione dei bisogni, desideri ed aspettative. Alla base della customer satisfaction vi è dunque la creazione di valore per gli ospiti, ovvero la soddisfazione dei loro bisogni e delle loro esigenze. Pertanto la Comunità è impegnata ad adottare tutte le procedure più idonee a:

- rilevare il grado di soddisfazione degli Ospiti e degli Operatori;
- compiere la rilevazione almeno una volta l’anno per ogni tipologia di servizio/bene personale;
- analizzare e rendere noti i risultati e confrontarli con gli standard prefissati;
- attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità;
- condividere con l’Ospite, la sua Famiglia e gli Operatori l’esito della customer satisfaction.

La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte dell’ospite / famiglia / referente è riferita essenzialmente ai seguenti fattori:

- Professionalità degli operatori
- Disponibilità e cortesia degli Operatori
- Cure e attenzioni ricevute
- Chiarezza delle spiegazioni
- Stato dei locali e dei servizi

- Arredo
- Attrezzature
- Pulizie dei locali
- Qualità dei cibi
- Partecipazione e coinvolgimento

## Rette dei servizi

Le rette per i servizi erogati sono definite in base alle tipologie di servizio offerte e sono comunicate all'utente e/o al suo referente familiare all'atto dell'inserimento.

È possibile concordare esclusivamente condizioni economiche diverse da quelle standard, purché tali accordi siano formalizzati per iscritto e siano conformi alle normative vigenti. Le modalità e la tipologia dei servizi erogati non possono essere oggetto di modifica o deroga.

Eventuali accordi economici specifici saranno dettagliati in un'apposita sezione aggiuntiva al contratto, sottoscritta da entrambe le Parti. In tale sezione saranno chiaramente indicate le deroghe rispetto alle condizioni economiche generali e le relative motivazioni.

Per maggiori dettagli sugli accordi economici specifici, si rimanda al modulo "Accordi Economici Specifici" presente nel contratto di erogazione dei servizi.

## Accesso alla documentazione socio-sanitaria

Per accedere alla documentazione socio-sanitaria o per ottenere il relativo rilascio, l'ospite o la persona giuridicamente responsabile dell'ospite, può inoltrare formale richiesta scritta al Coordinatore del Centro che evaderà la richiesta entro 7 giorni dalla richiesta.

## Quinta sezione

### Fac-simile schede di valutazione

#### SCHEDA PER ESPRIMERE INSODDISFAZIONI E/O APPREZZAMENTI

(FAC -SIMILE)

Destinatario (indicare con una X il destinatario):

- Direttore
- Coordinatore CDD
- Coordinatore CSS
- Psicologo
- Medico
- Amministrazione

Mittente (facoltativo):

Sig. /Sig.ra

Familiare dell'Ospite

#### Con la presente si intende segnalare

- Un apprezzamento
- Una insoddisfazione

In alternativa o in aggiunta lei può formulare un reclamo redatto in forma scritta da inviare a:

- posta ordinaria, all'indirizzo: *Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia" ETS – Ufficio Reclami  
Via E. Toti, 3/b – 73048 Nardò (Le)*
- posta elettronica, all'indirizzo: [reclami@capodarconardo.it](mailto:reclami@capodarconardo.it)
- consegna direttamente al coordinatore della struttura, previo rilascio di ricevuta
- sul sito Whistleblowing <https://capodarco.whistleblowing.name/>

Luogo e Data

Firma (facoltativa)

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER FAMIGLIA (FAC -SIMILE)

Famiglia (facoltativa l'identificazione): \_\_\_\_\_

A quale titolo compila il seguente questionario?

- Genitore / Referente Familiare
- Tutore
- Amministratore di sostegno

Mettere una crocetta per argomento sotto ad un numero da 1 a 5

ARGOMENTO	RISPOSTE				
	1	2	3	4	5
1. Professionalità degli Operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Disponibilità e cortesia degli Operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cure e attenzioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Chiarezza delle spiegazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Stato dei locali e dei servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Arredo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Attrezzature	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Pulizia dei locali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Qualità dei cibi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Partecipazione e coinvolgimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**1 Scarso    2 Mediocre    3 Sufficiente    4 Buono    5 Ottimo**

La valutazione della soddisfazione è considerata positiva per un valore superiore a 40 pari all'80% del punteggio massimo (50).

Ci sono fatti e/o avvenimenti che ritiene di dover sottoporre all'attenzione del Coordinatore?

- NO
- SI

Se **SI** indichi quali:

---

---

Comunicazioni e proposte che secondo Lei possono migliorare ulteriormente la qualità del Servizio:

---

---

---

Luogo e Data

---

**Firma (facoltativa)**

---

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DEL C. D.

(FAC -SIMILE)

Ti piace venire in questo Centro?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

Impari delle cose utili venendo in questo Centro?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No
---	--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

Gli educatori di questo Centro ti aiutano quando ne hai bisogno?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No
--	--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

Vai d'accordo con gli altri compagni che vengono al Centro?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No
---	--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

Come ti trovi con i tuoi educatori/educatrici?	<input type="checkbox"/> Molto bene	<input type="checkbox"/> Abbastanza bene	<input type="checkbox"/> Un pò male	<input type="checkbox"/> Male
--	-------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------------------------

Ti piace il cibo che mangi a pranzo al Centro?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No
--	--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

Ti piacciono le attività che fai in questo Centro?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> No
--	--------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

Come ti trovi in questo Centro?	<input type="checkbox"/> Molto bene	<input type="checkbox"/> Abbastanza bene	<input type="checkbox"/> Un pò male	<input type="checkbox"/> Male
---------------------------------	-------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------------------------

Ci sono delle cose che non ti piacciono in questo Centro? Se sì, quali sono?

---

---

Quali sono le cose che ti piacciono di più in questo Centro?

---

---

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER OPERATORI

(FAC-SIMILE)

Ti chiediamo di rispondere seguendo l'ordine delle domande e di dare una risposta sola per ogni item.

Per la sua validazione il questionario deve essere compilato in tutte le sue parti.

Nel compilare il questionario ti ricordiamo che non esistono risposte giuste o sbagliate. Deve essere segnalata la risposta che maggiormente si avvicina a quello che pensi.

1	Ritieni che siano applicate le normative sulla sicurezza nel posto di lavoro?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
2	Secondo te La Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia" ETS si preoccupa della sicurezza degli ambienti di lavoro?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
3	Come valuti la pulizia e l'igiene del tuo ambiente di lavoro?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
4	Ritieni generalmente accogliente e confortevole il tuo ambiente di lavoro?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
5	Ritieni di soffrire di disturbi fisici derivanti dal lavoro?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
6	Quanto ritieni importante la formazione nel tuo lavoro?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
7	Come valuti la disponibilità della Comunità riguardo alla partecipazione a occasioni formative?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
8	Come valuti il livello di formazione interna?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
9	Ritieni sufficienti ed adeguate le attrezzature e i materiali a disposizione per il tuo lavoro?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
10	Come valuti il passaggio delle informazioni necessarie allo	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona

	svolgimento delle proprie attività?				
11	Ritieni che ci sia chiarezza dei diversi ruoli professionali?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
12	Ritieni che ci sia corrispondenza tra il lavoro svolto e i tuoi studi?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
13	Ritieni che ci sia corrispondenza tra il tuo ruolo e i reali incarichi che ti vengono assegnati?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
14	Ritieni che il tuo lavoro sia ripetitivo e monotono?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
15	Condividi l'approccio metodologico adottato?	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
16	Ritieni adeguato il tempo a disposizione per la programmazione delle attività?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
17	Qual è il tuo giudizio sull'organizzazione generale del lavoro?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
18	Come valuti la disponibilità del tuo ambiente di lavoro ai cambiamenti?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
19	In che misura ritieni che il tuo lavoro venga valorizzato?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
20	Ritieni adeguato il tuo orario di lavoro?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
21	Quanto ritieni importanti le riunioni di programmazione per il tuo lavoro?	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si

22	Come valuti l'attenzione data alle esigenze delle famiglie?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
23	Come valuti la collaborazione delle famiglie?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
24	Ritieni che mediamente la famiglia possa essere una risorsa importante?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
25	Ritieni che l'organizzazione del lavoro sia troppo rigida?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
26	Come valuti la disponibilità dei dipendenti ad andare incontro alle esigenze dell'ente?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
27	Come valuti la collaborazione tra colleghi?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
28	Ritieni che il tuo gruppo di lavoro sia affiatato?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
29	Ritieni che i tuoi superiori tengano in considerazione l'opinione dei dipendenti?	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
30	Come valuti l'attenzione dei tuoi superiori agli aspetti psicologici dei dipendenti?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
31	Come valuti la disponibilità dei tuoi superiori a mettere in discussione le proprie posizioni?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
32	Come valuti il rapporto generale coi superiori?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
33	Ritieni che i tuoi superiori diano incoraggiamenti sufficienti ai dipendenti?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si

34	Ritieni che i tuoi superiori prevaricano il tuo lavoro e i tuoi spazi di autonomia?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
35	Ritieni che i tuoi superiori siano equi nel trattare con i propri dipendenti?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
36	Come valuti il tuo coinvolgimento nell'organizzazione del lavoro?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
37	In che modo ritieni che il tuo lavoro sia riconosciuto dai tuoi superiori e dall'ente?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
38	Come valuti il margine di autonomia nel tuo lavoro?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
39	Quanto senti forte il tuo senso di appartenenza alla Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia" ETS?	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
40	In che misura ti piacerebbe cambiare lavoro?	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
41	Quanto condividi gli obiettivi della Comunità?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
42	Come valuti il salario che percepisci?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
43	Come valuti l'applicazione delle norme contrattuali da parte del tuo datore di lavoro?	<input type="checkbox"/> Insufficiente	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Buona
44	Al termine della giornata ti senti soddisfatto del tuo lavoro?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si
45	Secondo te, in questo momento, quanto sono POSITIVI/ADEGUATI questi aspetti nel tuo lavoro?	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Si

45	Secondo te, in questo momento, quanto sono POSITIVI/ADEGUATI questi aspetti nel tuo lavoro?	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
	• la retribuzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• il rapporto professionale con i colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• il rapporto personale con i colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• il rapporto con i superiori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• il rapporto con l'amministrazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• il rapporto con gli utenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• il rapporto con le famiglie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• l'autonomia nel proprio operato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• la supervisione del proprio operato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• la quantità e qualità di informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• il riconoscimento del proprio operato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• le opportunità di formazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• la varietà delle mansioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• l'impegno fisico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• l'impegno mentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• il lavorare in equipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• le caratteristiche dell'ambiente fisico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• le attrezzature e gli strumenti a disposizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• il pensare che sto facendo qualcosa di utile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• la gratificazione sociale ricevuta per il lavoro che faccio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

46	Secondo te questo questionario... (segnare la risposta che maggiormente si avvicina al tuo pensiero)	
	• è un'opportunità per far sentire la propria opinione	<input type="checkbox"/>
	• è assolutamente inutile perché tanto non cambierà nulla	<input type="checkbox"/>
	• può migliorare il rapporto tra i dipendenti e l'Associazione	<input type="checkbox"/>
	• è una presa in giro	<input type="checkbox"/>
	• è interessante ma non basterà per cambiare le cose	<input type="checkbox"/>
	• è troppo complicato	<input type="checkbox"/>
	• non prende in considerazione le cose veramente importanti	<input type="checkbox"/>
	• è utile e può favorire alcuni cambiamenti	<input type="checkbox"/>

## Contatti e informazioni

Per ulteriori informazioni sui servizi:

### Presidente:

Arch. Maria Domenica Manieri Elia

E-mail: [maria.manieri@capodarconardo.it](mailto:maria.manieri@capodarconardo.it)

Accoglienza: <https://www.capodarconardo.it/contatti>

- **Centro Diurno "Amos" - Sede di Galatone**  
Coordinatrice: Dott.ssa Ilaria Anna Minnella  
E-mail: [ilaria.minnella@capodarconardo.it](mailto:ilaria.minnella@capodarconardo.it)  
Cell.: 3497777858
- **Centro Diurno "San Giuseppe" - Sede di Chiesanuova di Sannicola**  
Coordinatrice: Dott.ssa Elisa Antonaci  
E-mail: [elisa.antonaci@capodarconardo.it](mailto:elisa.antonaci@capodarconardo.it)  
Tel.: 08331629676

### Segreteria/Amministrazione:

[capodarcon@gmail.com](mailto:capodarcon@gmail.com)

PEC: [comunitadicapodarcodinardo@pec.it](mailto:comunitadicapodarcodinardo@pec.it)

### Sito web:

[www.capodarconardo.it](http://www.capodarconardo.it)

### Candidature:

Accoglienza: <https://www.capodarconardo.it/contatti>

Curriculum Vitae: <https://www.capodarconardo.it/contatti>

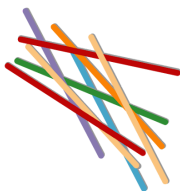
Servizio Civile: <https://www.capodarconardo.it/contatti>

### Ufficio Reclami:

<https://capodarco.whistleblowing.name/>

[reclami@capodarconardo.it](mailto:reclami@capodarconardo.it)

*PAGINA VUOTA PER MOTIVI DI IMPAGINAZIONE*



# COMUNITA' DI CAPODARCO padre Gigi Movia ETS

## VERBALE DI CONSEGNA E RICEZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

### DATI DELLA STRUTTURA E DEL SERVIZIO

Centro di riferimento:

- Centro Diurno "Amos" - Sede di Galatone
- Centro Diurno "San Giuseppe" - Sede di Chiesanuova di Sannicola

### DATI DELL'OSPITE E DEL REFERENTE

Nome e Cognome Ospite: \_\_\_\_\_

Referente Familiare: \_\_\_\_\_

Qualifica:

- Genitore / Referente Familiare
- Tutore / Amministratore di Sostegno
- Altro: \_\_\_\_\_

### ATTESTAZIONE DI CONSEGNA

La Direzione della Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia" ETS attesta di aver consegnato in data odierna al referente sopra indicato copia della Carta dei Servizi (Versione vigente), contenente:

- Finalità e modalità di erogazione delle prestazioni;
- Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari;
- Procedure per segnalazioni e reclami;
- Standard di qualità e contatti dei coordinatori di riferimento.

### DICHIARAZIONE DI RICEZIONE

Il sottoscritto Referente Familiare, con la firma del presente documento, conferma l'avvenuta ricezione della Carta dei Servizi e si impegna a prenderne visione e a osservarne le disposizioni in essa contenute, in un'ottica di collaborazione con l'equipe educativa della Comunità.

Luogo e Data: \_\_\_\_\_

Firma del Referente Familiare

\_\_\_\_\_