**ALLEGATO 1**
Carta del servizio
IMPORTO RETTA

# R.S.D. "TAM TAM"
# Piazza Giotto, 2
# San Giorgio Bigarello (MN)

## RETTA GIORNALIERA 2022

La retta giornaliera (iva di legge inclusa) è di **€ 83,50 (euro ottantatre/50)**

**Servizi compresi nella retta:**

- Prestazioni socio-sanitarie: assistenza medica, assistenza infermieristica, podologo, fisioterapia, interventi educativi, igiene e cura della persona
- Vitto e alloggio
- Servizio lavanderia
- Parrucchiere/barbiere
- Trasporto per visite mediche programmate dalla struttura

**Servizi non compresi nella retta:**

- Spese per visite specialistiche, esami, protesi e ausili non coperti dal SSN
- Spese per acquisto abbigliamento e generi voluttuari
- Soggiorni climatici
- Assistenza e sorveglianza in caso di ricovero in ospedale
- Trasporti per esigenze individuali

**ALLEGATO 2**
Carta del servizio
MODULO SEGNALAZIONE/RICLAMO

# MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO

**Io sottoscritto/a** *(nome e cognome)* _____

**Nato/a il** _____ **a** _____ **Prov.** _____

**Residente a** _____ **CAP** _____ **Prov.** _____

**Via** _____ **n.** _____

**Telefono** *(fisso o cellulare)* _____ **e-mail** *(facoltativo)*_____ _____

## DICHIARO DI ESSERE *(barrare UNA casella e scrivere le informazioni richieste)*

[] **Il diretto interessato** in qualità di:

- lavoratore
- Fruitore del servizio
- Committente
- Consulente
- Fornitore
- Volontario
- Altro (specificare) _____

[] **Il genitore** *(responsabilità genitoriale) del minore (nome e cognome)* _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

[] **Il tutore** [] **L'amministratore di sostegno** di (nome e cognome) _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

[] **Il familiare** di (nome e cognome) _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

## SEGNALO/ RECLAMO PER

- una situazione o un evento che si è verificato il giorno _____ alle ore _____

*presso (specificare il luogo* _____

## DESCRIVO I FATTI O LA SITUAZIONE

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

# MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO

**CHIEDO INOLTRE** *(indicare che cosa chiede, propone o suggerisce alla Società Dolce)*

_____

_____

_____

## SONO CONSAPEVOLE

della responsabilità e delle sanzioni stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, costituiscono reato punito ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia.

## COME PRESENTARE UN RECLAMO

Può presentare il modulo di segnalazione/reclamo in diversi modi:

- attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che trovano in tutti gli uffici e servizi gestiti da Società Dolce
- online all'indirizzo info@societadolce.it oppure a qualita.sistemidigestione@societadolce.it o via fax (051/64412.12)
- per posta ordinaria a Società Dolce Società Cooperativa in Via Cristina da Pizzano n.5 40133 Bologna
- di persona presso la sede legale della Cooperativa Sociale Società Dolce o presso le altre sedi territoriali.
- telefonare al numero 051/644.12.11 – Ufficio Qualità

## TEMPI DELLA RISPOSTA

Società Dolce si impegna a fornire riscontro in merito alla segnalazione/ reclamo entro 30 giorno dalla data di ricevimento.

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE**

# MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

### Ricezione e gestione segnalazioni/reclami

1. Finalità e base giuridica del trattamento: i dati personali verranno trattati da Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop. per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali inerenti alla segnalazione/il reclamo presentato dall'interessato. La base giuridica che legittima il trattamento è l'adozione di una misura precontrattuale richiesta dall'interessato ovvero l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679), nonché l'adempimento di un obbligo di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679).

2. Natura del conferimento: il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

3. Modalità del trattamento: in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno in alcun caso diffusi e potranno essere eventualmente utilizzati in forma anonima e aggregata per finalità statistiche e di monitoraggio del servizio. I Suoi dati sono conservati per il tempo necessario al perseguimento della finalità per la quale sono trattati e comunque per un periodo non superiore a 10 anni dal momento della raccolta.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati: potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alla finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda. I dati raccolti dal Titolare non verranno altrimenti diffusi, trasferiti e/o ceduti a terzi, a Paesi terzi ovvero ad Organizzazioni internazionali.

5. Diritti dell'interessato: in qualsiasi momento, entro i parametri e nei casi previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679 (artt. 12 e da 15 a 22), Lei ha il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e di conoscerne le finalità, il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica.. Gli interessati hanno altresì il diritto di chiedere, nei casi previsti, la cancellazione, la limitazione del trattamento, nonché di opporsi, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento. L'interessato ha infine il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 141 D.Lgs n. 196 del 2003 e art. 77 Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati.

6. Titolare del trattamento è la Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop. con sede in Bologna via C. da Pizzano 5, privacy@societadolce.it.

7. Il Responsabile della Protezione dei dati personali può essere contattato all'indirizzo e-mail dpo@societadolce.it.

Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale della Cooperativa www.societadolce.it oppure scrivendo alla email privacy@societadolce.it.

**ALLEGATO 3**
Carta del servizio
MODULO ELOGIO/SUGGERIMENTO

# MODULO ELOGIO / SUGGERIMENTO

**Io sottoscritto/a** *(nome e cognome)* _____

**Nato/a il** _____ **a** _____ **Prov.** _____

**Residente a** _____ **CAP** _____ **Prov.** _____

**Via** _____ **n.** _____

**Telefono** *(fisso o cellulare)* _____ **e-mail** *(facoltativo)*_____ _____

## DICHIARO DI ESSERE *(barrare UNA casella e scrivere le informazioni richieste)*

[] **Il diretto interessato** in qualità di:

- lavoratore
- Fruitore del servizio
- Committente
- Consulente
- Fornitore
- Volontario
- Altro (specificare) _____

[] **Il genitore** *(responsabilità genitoriale) del minore (nome e cognome)* _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

[] **Il tutore** [] **L'amministratore di sostegno** di (nome e cognome) _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

[] **Il familiare** di (nome e cognome) _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

## DESIDERO

- ☐ esprimere il mio apprezzamento
- ☐ offrire un suggerimento

per questi motivi (specificare le ragioni, il luogo, le persone, ecc….)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

# MODULO ELOGIO / SUGGERIMENTO

## COME PRESENTARE UN ELOGIO/SUGGERIMENTO

Può presentare il modulo Elogio/Suggerimento in diversi modi:

- attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che trovano in tutti gli uffici e servizi gestiti da Società Dolce
- online all'indirizzo info@societadolce.it oppure a qualita.sistemidigestione@societadolce.it o via fax (051/64412.12)
- per posta ordinaria a Società Dolce Società Cooperativa in Via Cristina da Pizzano n.5 40133 Bologna
- di persona presso la sede legale della Cooperativa Sociale Società Dolce o presso le altre sedi territoriali.
- telefonare al numero 051/644.12.11 – Ufficio Qualità

**GRAZIE PER LE INFORMAZIONI / CONSIGLI CONDIVISI**

# MODULO ELOGIO / SUGGERIMENTO

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**Ricezione e gestione ringraziamenti, encomi, suggerimenti.**

1. Finalità e base giuridica del trattamento: i dati personali verranno trattati da Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop. per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali inerenti alla segnalazione ricevuta dall'interessato. La base giuridica che legittima il trattamento è l'adozione di una misura precontrattuale richiesta dall'interessato ovvero l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679), nonché l'adempimento di un obbligo di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679).

2. Natura del conferimento: il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

3. Modalità del trattamento: in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno in alcun caso diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in forma anonima e aggregata per finalità statistiche e di monitoraggio del servizio. I Suoi dati sono conservati per il tempo necessario al perseguimento della finalità per la quale sono trattati e comunque per un periodo non superiore a 10 anni dal momento della raccolta.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati: potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda. I dati raccolti dal Titolare non verranno altrimenti diffusi, trasferiti e/o ceduti a terzi, a Paesi terzi ovvero ad Organizzazioni internazionali.

5. Diritti dell'interessato: in qualsiasi momento, entro i parametri e nei casi previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679 (artt. 12 e da 15 a 22), Lei ha il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e di conoscerne le finalità, il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica p. Gli interessati hanno altresì il diritto di chiedere, nei casi previsti, la cancellazione, la limitazione del trattamento, nonché di opporsi, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento. L'interessato ha infine il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 141 D.Lgs n. 196 del 2003 e art. 77 Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati.

6. Titolare del trattamento è la Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop. con sede in Bologna via C. da Pizzano 5, privacy@societadolce.it.

7. Il Responsabile della Protezione dei dati personali può essere contattato all'indirizzo e-mail dpo@societadolce.it.

Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale della Cooperativa www.societadolce.it oppure scrivendo alla email privacy@societadolce.it

**ALLEGATO 4**
Carta del servizio
QUESTIONARIO UTENTE/FAMILIARE

società dolce

# questionario di soddisfazione del servizio

"Solo ciò che è misurabile è migliorabile"
Thomas Kuhn

## A. PREMESSA

La invitiamo gentilmente a compilare questo breve questionario di soddisfazione: ci aiuterà a capire se le sue aspettative sono state soddisfatte e come possiamo migliorare. Il questionario è anonimo e i dati saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy. Grazie di cuore per il tempo che ci ha voluto dedicare.

Il responsabile customer

## B. INFORMAZIONI SULL'UTENTE

B.1 Chi compila il questionario è: ☐ maschio ☐ femmina

B.2 Chi compila il questionario è fruitore del servizio? ☐ sì ☐ no

Compilare solo se ha risposto NO alla domanda B.2

B.2a Che rapporto ha con il fruitore del servizio?
☐ coniuge ☐ figlio/a ☐ fratello/sorella ☐ altro parente ☐ amministratore di sostegno/tutore/altra persona

B.2b Convive con il fruitore del servizio? ☐ sì ☐ no

B.3 Età di chi compila il questionario:
☐ meno di 25 anni ☐ da 26 a 35 anni ☐ da 36 a 50 anni ☐ da 51 a 65 anni ☐ oltre 65 anni

B.4 Da quanto tempo l'utente usufruisce del servizio?
☐ meno di 4 mesi ☐ da 4 a 11 mesi ☐ da 1 a 3 anni ☐ oltre 3 anni

B.5 Ha già frequentato un servizio gestito dalla Cooperativa Sociale Società Dolce? ☐ sì ☐ no

## C. QUALITÀ DEL SERVIZIO

SCALA: 1=per niente 2=poco 3=abbastanza 4=molto Ø=non usufruisce del servizio/non è in grado di valutarlo

| C.1 È soddisfatto: | 1 | 2 | 3 | 4 | Ø |
|---|---|---|---|---|---|
| delle informazioni che riceve sul servizio? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| delle informazioni che riceve sulle attività svolte all'interno della struttura? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| della cortesia e della disponibilità del gruppo di lavoro? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| del progetto individualizzato? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| delle attività svolte di socializzazione e integrazione? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| del livello di cura e di igiene della persona? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| del lavoro degli operatori assistenziali? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| delle cure sanitarie? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## C. QUALITÀ DEL SERVIZIO

SCALA: 1=per niente 2=poco 3=abbastanza 4=molto Ø=non usufruisce del servizio/non è in grado di valutarlo

| C.1 È soddisfatto: | 1 | 2 | 3 | 4 | Ø |
|---|---|---|---|---|---|
| del lavoro degli educatori? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| del lavoro che svolge lo staff di coordinamento? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| della qualità del menù proposto e del programma nutrizionale? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| del servizio di lavanderia? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| del servizio di trasporto garantito dalla struttura? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| del livello di igiene, di cura e di manutenzione degli ambienti? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| delle modalità di comunicazione e di informazione? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| del livello di coinvolgimento nel progetto individualizzato? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| C.2 Quanto si ritiene soddisfatto del servizio usufruito nel suo complesso? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

C.3 Le chiediamo di indicare tra i seguenti ambiti i primi tre per ordine di importanza (massimo 3 crocette):

- ☐ informazione e documentazione
- ☐ disponibilità e cortesia del gruppo di lavoro
- ☐ cura e igiene della persona
- ☐ cure sanitarie
- ☐ qualità e igiene degli ambienti
- ☐ qualità dei pasti e programma nutrizionale
- ☐ professionalità del gruppo di lavoro

C.4 Rispetto alle aspettative iniziali, complessivamente la Sua opinione del servizio è:

- ☐ peggiore di quanto pensasse
- ☐ esattamente come se la immaginava
- ☐ migliore di quanto pensasse
- ☐ non risponde

## D. SERVIZI FUTURI

D.1 Quali altri servizi avrebbe piacere che la Cooperativa Sociale Società Dolce sviluppasse? (max 3 risposte)

1) _____

2) _____

3) _____