

**C.D.D  
“ADA NEGRI”  
VIA DEI CADUTI, 3  
BUSTO ARSIZIO (VA)**

# Carta dei Servizi



**PROGETTO in**

## **Indice**

- 2 COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE**
- 2 PROGETTO IN**
- 2 CODICE ETICO**
- 2 CERTIFICAZIONE QUALITÀ**
- 3 MISSION**
- 4 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**
  - Finalità
  - Orario di apertura
  - Orario segreteria coordinamento
  - Ubicazione
  - Ambienti
- 5 SERVIZI OFFERTI**
  - Servizi alberghieri
  - Attività assistenziali
  - Interventi socio-educativi
  - Attività riabilitative
  - Attività ludico-ricreative
  - Assistenza medico-sanitaria
  - Giornata tipo
- 8 IL PERSONALE**
- 10 MODALITÀ D'ACCESSO E DIMISSIONI**
  - Tipologia di convenzionamento - retta
  - Modalità di ammissione
  - Modalità di dimissione
- 13 METODOLOGIA DI LAVORO**
  - L'osservazione
  - La progettazione individualizzata
  - Verifiche
  - Valutazione del grado di soddisfazione
- 14 STANDARD DI QUALITÀ**
- 14 SEGNALAZIONI E RECLAMI**
- 14 NORMATIVE DI RIFERIMENTO**
- 14 PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI**

## ▪ COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE

Società Dolce tiene le persone per mano e le accompagna nei momenti più importanti e delicati della loro esistenza. Dai bambini ai disabili, dagli anziani ai minori, passando per i servizi sanitari, psichiatrici e il disagio sociale. Dal 1988, per l'esattezza, da quando un gruppo di nove studenti universitari decide di fare del proprio amore per il prossimo un mestiere dando vita ad una cooperativa sociale. L'obiettivo era ed è impegnarsi per contribuire a creare una società più dolce, dove tutti possono trovare l'aiuto necessario. Al nobile intento si somma poi la possibilità di dare lavoro a professionisti che condividono il medesimo obiettivo e che si sono formati per conseguirlo in modo impeccabile. Al centro del nostro sistema c'è per definizione la persona, con la quale vogliamo avviare un dialogo continuo e costruttivo da sviluppare nella varie tappe del percorso. Nell'ambito della "disabilità" siamo impegnati da decenni a immaginare, sperimentare ed innovare servizi e progetti per adulti e minori tramite "Progetto In".

## ▪ PROGETTO IN

Il **Progetto In** è realizzato da Società Dolce per valorizzare e promuovere il lavoro svolto nell'ambito della disabilità, all'interno di progetti e servizi innovativi in risposta alle richieste pubbliche e private.

Operiamo con l'intento primario della personalizzazione degli interventi, attraverso il riconoscimento dei bisogni, degli interessi e delle risorse dell'individuo nel rispetto del progetto di vita.

L'inclusione sociale della persona con disabilità Intellettive, fisiche o plurime avviene attraverso una presa in carico continua e definita nel tempo con prestazioni professionali individualizzate che integrano l'insieme delle risorse in un costante lavoro di rete.

## ▪ CODICE ETICO

Il codice etico nasce per integrare e rafforzare il sistema valoriale di Società Dolce. Contiene principi e norme di comportamento che arricchiscono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti dei dirigenti, soci, dipendenti e dei diversi gruppi di stakeholder. Il codice etico di Società Dolce si applica a tutti i lavoratori, collaboratori, fornitori e a tutti i soggetti che si interfacciano a vario titolo con la Cooperativa a cui è richiesto di impegnarsi al rispetto dei valori in esso rappresentati.

## ▪ CERTIFICAZIONE QUALITÀ

UNI EN ISO 9001:2015

UNI 11010 per i SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI PER DISABILI

Rating di legalità \*\*\* con il maggior punteggio ricevuto dall'Autorità Garante della concorrenza e del mercato

Certificazione SA8000® sulla responsabilità sociale d'impresa

## ▪ MISSION

La nostra Mission, ispirandoci alla Convenzione ONU sui diritti delle Persone con disabilità, è offrire la miglior qualità di vita garantendo l'individualità e la partecipazione attiva delle persone con disabilità tramite interventi socio-educativi in un ambiente sociale e culturale integrato. Ogni azione, progetto, attività ed intervento è rivolto a garantire, realizzare e tutelare i diritti dirigendo il nostro lavoro attraverso gli 8 domini della qualità della vita:

**Garantire** il miglioramento della qualità complessiva della vita sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale, con la più ampia possibilità di scelta, partendo dal presupposto che ogni persona disabile ha diritto ad un sistema di aiuto che garantisca il rispetto dell'individualità e un inserimento sociale il più attivo e partecipato possibile.

**Attuare** interventi socio-educativi integrati e percorsi di inclusione, utilizzando al meglio il progetto educativo e valorizzando le reali possibilità e potenzialità della persona, co-progettando con utenti, familiari e tutti i soggetti coinvolti (ente inviante, commissioni, altri enti territoriali) le fasi di erogazione del servizio.

**Supportare** la persona e i suoi famigliari nel valutare nuovi percorsi possibili sperimentando scelte innovative e arricchenti, al sostegno del processo evolutivo tramite progetti finalizzati a favorire lo sviluppo della persona nel proprio contesto quotidiano.

**Potenziare** costantemente l'organizzazione flessibile del lavoro esaminando i bisogni attuali delle persone con disabilità tutelando l'autonomia dell'utente dentro e fuori i servizi tramite una gestione del tempo appropriata.

**Contenere** la regressione dell'utente sulla base di una relazione educativa in costante evoluzione. Essere in grado di far fronte alle emergenze.

## ■ DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno per Disabili “Ada Negri”, sito in via dei Caduti, 3 a Busto Arsizio, è un servizio diurno ad indirizzo socio sanitario che accoglie persone con disabilità grave di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Utenti con disabilità inferiore ai 18 anni possono essere accolti solamente qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- richiesta del genitore o del tutore/ amministratore di sostegno/curatore;
- valutazione di necessità di inserimento dell’ATS di residenza e della UO di Neuropsichiatria Infantile o di un Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato;
- disponibilità dell’Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

Il C.D.D. “Ada Negri” di via dei Caduti, 3 a Busto Arsizio è una struttura accreditata e contrattualizzata per 30 posti. |

## FINALITÀ’

Il Servizio mira alla crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione, con l’obiettivo di migliorare la qualità della vita e promuovere e sviluppare le potenzialità personali

Il Centro offre quindi ai propri utenti:

- assistenza continua
- interventi socio-sanitari,
- interventi riabilitativi e socio-riabilitativi
- interventi educativi |

## ORARIO DI APERTURA

Il C.D.D. è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 16,00 per 47 settimane all’anno. L’accompagnamento giornaliero dal domicilio al Centro e ritorno è effettuato con pulmini attrezzati al trasporto per le persone con disabilità

## ORARIO DI VISITA |

Le visite presso la struttura o di parenti/amici degli utenti devono essere concordate con il coordinatore del servizio per non compromettere il normale svolgimento delle attività.

## ORARIO SEGRETERIA COORDINAMENTO

Il coordinatore è presente durante l’orario di funzionamento del servizio.

## UBICAZIONE

Il CDD “Ada Negri” si trova in via dei caduti, 3 a Busto Arsizio (Va).

## AMBIENTI

La struttura, di proprietà del Comune di Busto Arsizio e affidata in concessione a Cooperativa Sociale Società Dolce, si sviluppa su un piano ed è dotato di una stanza per l’accoglienza degli utenti, un ufficio, uno spogliatoio e 2 bagni per il personale, uno spogliatoio e 5 bagni attrezzati per persone con disabilità, 1 bagno per i visitatori, 1 ripostiglio, un’infermeria, 4 laboratori, 1 palestra, un refettorio e una cucina.

Il Servizio è anche dotato di un ampio cortile e di un giardino.

## ▪ SERVIZI OFFERTI

Società Dolce si obbliga ad accogliere presso il servizio l'Utente, garantendo gli standard gestionali e di appropriatezza, in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti.

In particolare Società Dolce:

- Garantisce assistenza infermieristica;
- Garantisce interventi educativi;
- Garantisce interventi riabilitativi;
- Garantisce assistenza tutelare;
- Predispose il Progetto Individualizzato e lo condivide con l'Ospite, la sua famiglia, il tutore/amministratore di sostegno;
- Predispose il Fascicolo socio-sanitario per la persona inserita nel Servizio e aggiorna costantemente la documentazione in esso inserita;

## SERVIZI ALBERGHIERI

### Servizio mensa

I pasti sono preparati da una ditta esterna specializzata (SODEXO) e consegnati in Struttura tramite mezzo attrezzato per la conservazione delle condizioni organolettiche e di igiene. L'operatore incaricato della ricezione dei pasti, sempre della ditta Sodexo, provvede a verificare la temperatura d'ingresso. La conservazione e distribuzione dei pasti, nonché l'utilizzo di tutta la strumentazione del locale cucina, avviene nel rispetto del piano HACCP adottato dalla stessa ditta. Sono garantite le diete individuali prescritte dal medico di medicina generale dell'utente.

### Lavanderia

Non è presente il servizio lavanderia.

### Servizio trasporto

I trasporti sono garantiti attraverso l'utilizzo di mezzi attrezzati per il trasporto delle persone con disabilità.

Gli autisti sono in possesso della patente B.

Ogni trasporto è effettuato con la compresenza di autista ed accompagnatore.

I trasporti sono organizzati in modo da ridurre al massimo il tempo di permanenza degli utenti sui mezzi.

### Servizio pulizia

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti è garantito quotidianamente da personale di Società Dolce.

## ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Le attività quotidiane di assistenza riguardano la cura igienica, l'alimentazione, la cura estetica e la cura dell'abbigliamento. Vengono svolte sulla base dei bisogni individuali di ognuno e nell'ottica della promozione delle abilità personali.

## INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

Gli interventi educativi mirano a valorizzare le competenze personali, a sviluppare l'autodeterminazione, a favorire l'inclusione sociale, a garantire condizioni di benessere psico-fisico generale, a concretizzare una qualità di vita centrata sulla dignità della persona.

## ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE

Vengono promossi momenti ludico-ricreativi che si diversificano a seconda degli interessi espressi dalle persone inserite nel servizio e che riguardano differenti aree di intervento (creativo-manuali, espressivo-corporee, culturali,...).

## ATTIVITA' RIABILITATIVE

Il fisioterapista, oltre ad occuparsi degli interventi riabilitativi così come previsti dal progetto individualizzato, garantisce la supervisione delle attività svolte da educatori, ASA/OSS ed infermieri per quanto riguarda le corrette manovre di posizionamento, spostamento e mobilizzazione degli utenti con problemi motori.

## ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Gli utenti rimangono in carico al proprio Medico di Medicina Generale.  
L'infermiere professionale effettua un monitoraggio continuo delle condizioni e dei bisogni sanitari degli utenti della struttura.

## GIORNATA TIPO

Ore 8,00-9.00	arrivo degli utenti con i nostri trasporti o familiari
Ore 8.00-9.15	accoglienza all'arrivo, assistenza alla persona
Ore 9.15-9.45	pre-attività e merenda
Ore 9.45-11.30	attività del mattino
Ore 11.30-12,00	igiene e cambi prima del pasto
Ore 12.00-13.15	pranzo
Ore 13,15-14,00	igiene personale e cambi dopo il pranzo
Ore 14,00-15,15	attività pomeridiane
Ore 15,15- 16.00	attività ricreative e progressivo rientro a casa degli utenti con i mezzi del C.D.D. o con le famiglie

La programmazione delle attività del Centro deriva dall'analisi dei bisogni e degli obiettivi individuati nei singoli Progetti Individualizzati.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo le attività interne sono le seguenti:

- attività di laboratorio ( falegnameria, pittura su stoffa, decoupage, pasta di sale, .. )
- attività di giornalino
- attività cognitive
- attività sociali e socializzanti
- drammaterapia
- musicoterapia

- danzaterapia
- fisioterapia
- psicomotricità

Sempre a titolo esemplificativo le attività esterne sono:

- piscina invernale ed estiva
- judo
- attività sportive
- gite e visite
- collaborazione con i Centri Diurni Integrati
- collaborazione con le scuole (materne, elementari e superiori)
- collaborazione con alcuni C.D.D. del territorio
- partecipazione agli eventi del territorio.



## ▪ IL PERSONALE

L'intero gruppo di lavoro è responsabile del funzionamento complessivo della struttura e del perseguimento degli obiettivi programmati, in rapporto al proprio ruolo e alla propria funzione. I turni di lavoro garantiscono il rapporto personale-utenti secondo gli standard regionali e le necessità personali degli utenti.

Nel servizio, oltre alle figure di seguito descritte, possono essere presenti diverse professionalità che con presenza programmata intervengono sul bisogno specifico degli utenti: psicologi, medici psichiatri, fisioterapisti, terapisti della riabilitazione, maestri d'arte.

Il servizio può impiegare volontari, ragazzi/e in servizio civile volontario, con funzione integrativa e non sostitutiva del personale stabilmente impiegato previo un corretto inserimento, una adeguata formazione e la garanzia di una presenza operativamente assicurata. Le figure professionali previste sono:

### COORDINATORE RESPONSABILE

È l'interlocutore di riferimento del servizio che presiede dal punto di vista gestionale e tecnico al Progetto e ne verifica l'applicazione. Sovrintende alla qualità del servizio nell'intensa complessità dei rapporti professionali con la Cooperativa.

### COORDINATORE/EDUCATORE

È responsabile del piano d'inserimento dei singoli utenti. Coordina il gruppo di lavoro, è garante degli aspetti metodologici ed organizzativi del servizio e cura personalmente i rapporti con gli utenti, i familiari e i committenti.

### MEDICO

Il servizio C.D.D. non prevede il medico di struttura, gli utenti rimangono in carico al proprio medico di medicina generale.

### INFERMIERE

È responsabile dell'assistenza infermieristica e nello specifico si occupa di:

- Gestione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico di ogni singolo utente
- Monitoraggio parametri sanitari
- Medicazioni
- Prelievi ematici
- Monitoraggio costante del benessere fisico

### FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista, oltre ad occuparsi degli interventi riabilitativi così come previsti dal progetto individualizzato, garantisce la supervisione delle attività svolte da educatori, ASA/OSS ed infermieri per quanto riguarda le corrette manovre di posizionamento, spostamento e mobilizzazione degli ospiti con problemi motori.

### EDUCATORE PROFESSIONALE

È responsabile della stesura e della realizzazione dei Progetti Individualizzati (PI), dell'organizzazione delle attività individuali, di piccolo o grande gruppo.

### **A.S.A./O.S.S.**

È responsabile della realizzazione del piano assistenziale degli utenti e si occupa dell'espletamento delle funzioni di base, delle attività ludico ricreative ed in generale delle attività assistenziali.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento.

## ▪ MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

### TIPOLOGIA DI CONVENZIONAMENTO – RETTA

L'importo della retta è indicato nell'allegato n°1 al presente documento.  
Non viene richiesto alcun deposito cauzionale.

#### Servizi compresi nella retta:

- Prestazioni socio-assistenziali-sanitarie ed educative integrate con ulteriori attività in base alle valutazioni effettuate dall'equipe rispetto ad ogni singolo Ospite
- Trasporto per le attività in orario di servizio e per i trasferimenti dal domicilio al C.D.D. e ritorno
- Soggiorni climatici

#### Servizi non compresi nella retta:

- Fornitura pasti
- Farmaci e presidi
- Trasporti per esigenze individuali

Società Dolce si impegna a rilasciare in tempo utile apposita certificazione attestante il pagamento della retta e la sua quantificazione per consentire la deduzione o la detrazione fiscale delle spese mediche ai sensi della normativa vigente.

### MODALITÀ DI AMMISSIONE

L'ammissione dell'utente da parte di Cooperativa Sociale Società Dolce è subordinata a:

- presentazione della domanda di ammissione presso la sede del C.D.D. o presso i servizi sociali del Comune di Busto Arsizio;
- valutazione di appropriatezza della tipologia di servizio ai bisogni della persona a cura dell'equipe multiprofessionale del C.D.D.;
- assunzione dell'impegno di spesa da parte del Comune di residenza dell'utente e relativa comunicazione all'ente gestore;
- sottoscrizione del contratto d'ingresso;
- in caso il posto non sia disponibile, il nominativo della persona verrà inserito all'interno della lista di attesa.

Al momento dell'accoglienza, dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- Relazione clinica informativa recente (non oltre i sei mesi) in cui vengano specificate: diagnosi e terapia in atto
- Fotocopia carta identità Ospite
- Fotocopia codice fiscale Ospite
- Fotocopia tessera sanitaria Ospite
- Fotocopia esenzione Ticket
- Fotocopia verbale accertamento invalidità civile
- Eventuale copia della nomina di Amministratore Di Sostegno/Tutore

### Accoglienza dell'utente

L'inserimento nel C.D.D. avviene in modo graduale, preceduto da visite svolte dagli operatori al domicilio di provenienza o alla struttura in cui l'utente è ospitato e da occasioni di incontro e conoscenza. Ogni utente viene ammesso alla Struttura con un proprio percorso di inserimento volto a tutelare e soddisfare i bisogni individuali nel rispetto della propria storia personale. I tempi di inserimento sono i seguenti:

- conoscenza del C.D.D. da parte dell'utente e della famiglia
- visita domiciliare effettuata dal coordinatore e dall'operatore di riferimento
- inserimento a tempo ridotto (la durata di tale periodo varia in base ai bisogni individuali della persona)
- inserimento a tempo pieno e predisposizione del progetto individuale dell'utente da parte degli educatori entro i primi 30 giorni

Il momento di ingresso al C.D.D. è particolarmente delicato e durante tale fase si instaura tra l'Utente e gli operatori una relazione interpersonale mirata a fornire sostegno emotivo, oltre che a valutare i bisogni di cura.

Il coordinatore e l'educatore di riferimento accolgono la persona in struttura; viene effettuata una raccolta anamnestica (medica, infermieristico-tutelare, psico-sociale e riabilitativa) ed una rilevazione delle principali esigenze e bisogni in modo da impostare, fin dal primo momento, l'assistenza in modo personalizzato. Entro trenta giorni dall'ingresso l'équipe multidisciplinare definisce il Progetto Individualizzato definitivo in cui sono evidenziati gli obiettivi personalizzati, gli indicatori e i relativi tempi di verifica. Il Progetto Individualizzato viene periodicamente aggiornato in base alla variazione delle condizioni della persona con disabilità.

### GESTIONE LISTA DI ATTESA

La gestione delle lista d'attesa è in capo al Comune di Busto Arsizio, che si avvale di Cooperativa Sociale Società Dolce.

Nel caso in cui le domande di ingresso siano più numerose dei posti disponibili si procederà all'inserimento tenendo conto dei seguenti criteri:

- Data di presentazione della domanda di ammissione;
- Grado di pertinenza del servizio ai bisogni specifici dell'utente;
- Situazione familiare: impossibilità a fornire prestazioni assistenziali adeguate;
- Distanza del luogo di residenza dell'utente dalla sede del C.D.D..

### MODALITÀ DI DIMISSIONE

La dimissione degli utenti può avvenire su richiesta di:

- Utente
- Familiari/tutore/amministratore di sostegno,
- Servizi sociali,
- Equipe tecnica del servizio

L'Ospite/Tutore/Curatore/ADS ha facoltà di recedere in qualsiasi tempo inviando comunicazione con raccomandata A.R. a Società Dolce con preavviso di almeno quindici (15) giorni.

Le dimissioni, avverranno previa informativa a cura di Società Dolce per i seguenti motivi:

- Nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione, nel caso l'Ospite non risultasse idoneo

#### Servizio;

- Incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal Servizio e i bisogni individuali dell'Ospite;
- Mancato pagamento della retta;
- Decesso dell'Ospite;
- Comportamento reiterato in aperta violazione delle normali regole della vita in comunità;
- Sopravvenute alterazioni del comportamento o delle condizioni psicofisiche tali da recare grave e continua turbativa al normale andamento della Struttura, agli altri Ospiti, al personale;
- Danni arrecati ai beni e al patrimonio della Residenza;
- Per ogni altra causa prevista dalla legge.

#### **Dimissioni protette dal servizio**

Come previsto dalla DGR 2569, al momento delle dimissioni o del trasferimento presso altro servizio verrà rilasciata all'ospite una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

In caso di dimissione, all'utente viene riconsegnata la documentazione anagrafica e sanitaria in originale, i propri effetti personali ed eventuali presidi protesici.

Su richiesta, scritta e motivata, è possibile avere copia della cartella clinica dell'ospite, entro 30 giorni dalla richiesta.

## ▪ METODOLOGIA DI LAVORO

### OSSERVAZIONE

L'osservazione degli utenti è una prassi e una metodologia di lavoro costante effettuata da tutti gli operatori impiegati presso il servizio.

L'osservazione è funzionale alla verifica che avviene nel confronto con tutti gli operatori, della coerenza ed applicabilità del Progetto Individualizzato.

### PROGETTAZIONE INDIVIDUALIZZATA

Il processo di Progettazione Individualizzata si estende dalla prima valutazione delle caratteristiche e delle esigenze dell'utente alla sua dimissione.

Scopo del processo è la definizione di un progetto multidimensionale a partire dalle reali caratteristiche dell'utente sia in termini di bisogni individuati che di capacità espresse per favorire un percorso orientato alla costruzione di una sempre migliore qualità di vita.

E' assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente; le specifiche esigenze o richieste vengono recepite all'interno del progetto individualizzato.

La progettazione individualizzata si declina, a seconda dei bisogni dell'utente, in:

- Progetto Individualizzato (PI)
- Progetto Educativo Individualizzato (PEI)
- Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)
- Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI)

Il progetto è condiviso con la persona con disabilità, con la persona che esercita funzione di tutela legale e la famiglia.

### VERIFICHE

Le verifiche del lavoro effettuato nei diversi ambiti si effettuano:

- Nella equipe di servizio
- Nell'equipe di coordinamento
- Tra coordinatore di struttura e coordinatore responsabile

### VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Ogni anno, entro il mese di marzo, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle famiglie, viene somministrato il questionario di soddisfazione.

La lettura e la rielaborazione dei dati, effettuata centralmente dalla Cooperativa e restituita ad ogni servizio, sarà occasione di riflessione e di soluzione di alcuni problemi segnalati al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

La valutazione del grado di soddisfazione viene, inoltre, monitorata analizzando le segnalazioni, i reclami, gli elogi e i suggerimenti che pervengono dagli utenti, dai familiari e dalla committenza.

I risultati dei questionari di soddisfazione, una volta rielaborati, vengono resi pubblici e condivisi attraverso assemblea e documento scritto.

## ▪ STANDARD DI QUALITÀ

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta Società Dolce impegnata nel lavoro per “obiettivi e risultati” e non per prestazioni.

Per gli utenti nella fase dell’inserimento viene effettuata l’analisi dei bisogni, dei desideri, delle autonomie a seguito della quale viene co-redatto il Progetto Individualizzato insieme ai diretti interessati, famigliari e tecnici di riferimento. Il progetto personalizzato viene verificato almeno semestralmente e almeno annualmente viene ridefinito seguendo gli standard di qualità individuati.

## ▪ SEGNALAZIONI E RECLAMI

In ogni momento gli utenti, i loro familiari, gli operatori, possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami motivati per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme o dei regolamenti.

Per i suggerimenti e i reclami c’è a disposizione degli utenti e dei loro famigliari un apposito modulo esposto in bacheca. La risposta scritta deve essere inviata entro quindici giorni dall’avvenuta segnalazione.

## ▪ NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Gli utenti ed i loro famigliari hanno il diritto di avere le informazioni relative alle modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e possono accedere alla documentazione nei modi e termini previsti dalla normativa di legge.

## ▪ PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI

C.D.D. “Ada Negri”  
via Pdei Caduti, 3 a Busto Arsizio (Va)  
Telefono: 0331.341850  
E-mail: [cdd.adanegri@societadolce.it](mailto:cdd.adanegri@societadolce.it)

SEDE LEGALE COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE  
via Cristina da Pizzano, 5 – 40133 Bologna  
Telefono: 051.6441211  
E-mail: [info@societadolce.it](mailto:info@societadolce.it)  
Sito: [www.societadolce.it](http://www.societadolce.it)

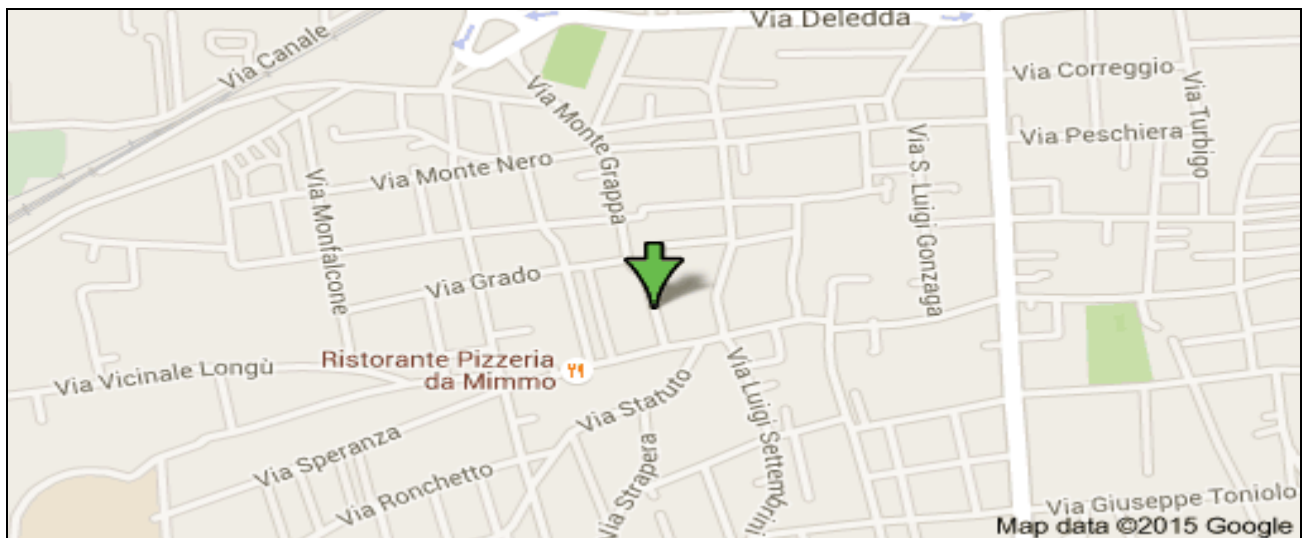
SEDE TERRITORIALE COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE  
via Antiche Fornaci, 51 – 26100 Cremona  
Telefono: 0372.23103  
E-mail: [infoareanordovest@societadolce.it](mailto:infoareanordovest@societadolce.it)

## ▪ VISITE GUIDATE

Il coordinatore del servizio, previo appuntamento, è disponibile ad effettuare visite guidate della struttura.

## ▪ RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA

Il CDD si trova in Via dei Caduti, 3 in zona Sacconago a Busto Arsizio (Va), vicino alla Parrocchia di Sacconago e sotto la scuola elementare “Ada Negri”.



È raggiungibile con i mezzi pubblici:

- Dalla Stazione FFSS di Busto Arsizio: è possibile prendere la linea dei bus urbani con direzione quartiere Cedrate, scendendo in via Gorizia, si procede poi a piedi per un breve tratto. Per tornare alla stazione la stessa linea in direzione Ronchi.
- Dalle Ferrovie Nord di Busto Arsizio: a piedi è 1.5km
  - Procedi su Via Vincenzo Monti verso Via Dante Alighieri per 400m
  - Svolta a sinistra e imbocca Via Magenta per 20m
  - Svolta leggermente a destra per rimanere su Via Magenta per 35m
  - Svolta a destra e imbocca Via Arconate per 110m
  - Svolta a sinistra e imbocca Via Alfonso Lamarmora per 700m
  - Svolta a destra e imbocca Via S. Cirillo per 150m
  - Svolta a sinistra e imbocca Via dei Caduti

E privati:

- Dall'autostrada A8 (Milano-Laghi):

uscita Busto Arsizio/Aeroporto Malpensa per 550m:

- Continua su SS336 per 2.3km
- Svolta a destra verso Viale Milano/ss33 per 350m
- Prendi l'uscita SS336 a sinistra verso Somma L./Aeroporto Malpensa/Busto A. nord per 250m
- Mantieni la sinistra al bivio e prosegui verso Via Calatafimi per 190m
- Alla rotonda prendi la 2° uscita e imbocca Via Calatafimi per 600m
- Continua su Via Quintino Sella per 850m
- Alla rotonda prendi la 3° uscita e rimani su Via Quintino Sella per 90m



- Continua su Viale della Repubblica per 700m
- Svolta a destra e imbocca Via Vizzolone di Sotto per 290m
- Svolta a sinistra e imbocca Via Gioacchino Rossini per 550m
- Svolta a destra e imbocca Viale Trentino per 450m
- Continua su Via Palmiro Togliatti per 600m
- Continua su Via XV Giugno per 230m
- Alla rotonda prendi la 2° uscita e imbocca Viale Sicilia per 700m
- Alla rotonda, prosegui dritto su Via Monte Grappa per 350m
- Svolta a destra per rimanere su Via Monte Grappa per 400m
- Svolta a destra e imbocca Via Grado per 80m
- Svolta a sinistra e imbocca Via Bainsizza per 170m
- Svolta a sinistra e imbocca Via Reginaldo Giuliani per 100m
- Svolta a sinistra e imbocca Via Caduti

#### ▪ ALLEGATI

Retta di frequenza

Modulo segnalazione/reclamo

Modulo elogio/suggerimento

Questionario di Soddisfazione famigliari e utenti

Redatta in data: 10 gennaio 2022