

**R.S.D.  
“IL CASTELLO”  
VIA CASTROVECCHIO, 3  
LOMELLO (PV)**

# Carta dei Servizi



**PROGETTO in**



## Indice

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

## ▪ 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

La RSD “Il Castello” è una struttura integrata residenziale, sita a Lomello (PV) in Via Castrovecchio, 3; accoglie persone in condizioni di grave disabilità fisica, psichica, sensoriale, impossibilitate, in via temporanea o permanente, a rimanere all’interno del proprio nucleo familiare, che necessitano di un supporto assistenziale specifico e di prestazioni sanitarie continue.

La RSD ospita persone di età inferiore ai 65 anni e, di norma, superiore ai 18 anni la cui fragilità sia compresa nelle 5 classi della Scheda Individuale Disabili (SIDi), strumento di classificazione predisposto dalla Regione Lombardia.

Il concetto di gravità, in linea con i principi dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, è qui inteso in un’ottica multidimensionale, cioè come il risultato dell’interazione di diverse dimensioni dell’individuo: la dimensione cognitiva, quella affettiva-relazionale, quella organica, quella del comportamento adattivo e quella del contesto familiare e socio-ambientale di provenienza.

La Residenza Socio-sanitaria per Disabili (R.S.D) “Il Castello” è una struttura accreditata per 28 posti di cui 19 contrattualizzati con ATS Pavia e 9 non contrattualizzati.

### FINALITÀ’

Finalità del servizio sono:

- Rispondere ai bisogni socio assistenziali e sanitari della persona con disabilità;
- Garantire ospitalità residenziale, temporanea o stabile;
- Sostenere, mantenere e potenziare le autonomie personali;
- Sostenere il progetto di vita;
- Promuovere l’integrazione sociale.

### ORARIO DI APERTURA

La struttura funziona 24 ore al giorno per 365 giorni all’anno.

### ORARIO DI VISITA

Tutti i giorni della settimana dalle ore 9,00 alle ore 20,00. Si possono verificare momenti in cui viene chiesto al familiare di allontanarsi dalla situazione su richiesta del personale in turno per comprovati motivi.

In caso di necessità di visita tra le ore 20,00 e le ore 09,00 è necessario presentare richiesta presso la struttura, che provvederà a valutare le motivazioni della richiesta, ad autorizzare una eventuale deroga e ad avvisare il personale di assistenza

### ORARIO SEGRETERIA COORDINAMENTO

Il coordinatore è presente in struttura prevalentemente dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì.

### UBICAZIONE

La R.S.D. “Il Castello” è situata a Lomello (PV) in Via Castrovecchio, 3.

## AMBIENTI

La Struttura, di proprietà della Cooperativa Sociale Società Dolce, è una struttura situata nel centro storico del Comune di Lomello (PV), inserita parzialmente nell'antico castello. L'area residenziale è posta nell'ala destra della struttura, mentre nella palazzina adiacente al castello sono posti i servizi a supporto dell'attività, quali: uffici amministrativi, studio medico, sala polifunzionale, palestra, camera mortuaria. Le 5 camere doppie e la camera singola, poste al primo piano dell'edificio e le 8 camere doppie ed una singola poste a piano terra, tutte dotate di servizi igienici, si affacciano sull'area verde interna, a disposizione degli ospiti, di circa 1.500 mq, attrezzata e protetta.

Storicamente l'attività della Residenza, iniziata nel 1930, si rivolgeva ad un'utenza di differente tipologia e si è protratta negli anni fino ai giorni nostri. Nel 2011 la struttura è stata oggetto di un importante intervento di ristrutturazione e riqualificazione complessiva, nel pieno rispetto delle normative socio-sanitarie ed edilizie vigenti, che ha determinato la creazione della Residenza Sanitaria Disabili.

## ▪ SERVIZI OFFERTI

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

In particolare Società Dolce:

- garantisce assistenza medica;
- garantisce assistenza infermieristica;
- garantisce interventi educativi;
- garantisce interventi riabilitativi;
- garantisce assistenza tutelare;
- predispone il Progetto Individualizzato e lo condivide con l'Ospite, la sua famiglia, il tutore/amministratore di sostegno;
- predispone il Fascicolo socio-sanitario per la persona inserita nel Servizio e aggiorna costantemente la documentazione in esso inserita;
- garantisce la somministrazione dei pasti principali, garantisce il servizio di lavanderia

## SERVIZI ALBERGHIERI

Attività alberghiere riordino e pulizia degli ambienti, degli arredi, delle attrezzature e degli effetti personali degli ospiti.

### Servizio mensa

I pasti sono preparati da una ditta esterna specializzata e consegnati in Struttura tramite mezzo attrezzato per la conservazione delle condizioni organolettiche e di igiene.

L'operatore incaricato alla ricezione dei pasti provvede a verificare la temperatura d'ingresso e ad attivare il dispositivo di mantenimento della temperatura sino all'orario di distribuzione. La conservazione e distribuzione dei pasti, nonché l'utilizzo di tutta la strumentazione del locale cucina, avviene nel rispetto del piano HACCP adottato dalla Struttura. Sono garantite le diete individuali prescritte dal medico.

### Lavanderia

Il servizio lavanderia è garantito internamente per la biancheria degli ospiti. Sono escluse dal servizio le richieste di lavaggi a secco di eventuali capi presso lavanderie locali esterne. Il lavaggio della biancheria piana è effettuato da ditta esterna specializzata.

### Servizio trasporto

La RSD dispone di n.1 automezzo a 9 posti attrezzato per il trasporto di passeggeri in carrozzina. I mezzi saranno impiegati per lo svolgimento delle attività all'esterno della Struttura.

### Servizio pulizia

E' garantito il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti, quotidiano e straordinario.



## ASSISTENZA RELIGIOSA

Qualora gli ospiti desiderino ricevere assistenza religiosa, la Struttura s'impegna a stipulare una convenzione con il presidio ecclesiastico territoriale del culto di appartenenza dell'ospite al fine di garantire, ove possibile, la regolare frequenza dello stesso alle funzioni periodiche o, in alternativa, l'accesso dell'officiante presso la Struttura.

## 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' FISIOTERAPICHE

Il fisioterapista, oltre ad occuparsi degli interventi riabilitativi così come previsti dal progetto individualizzato, garantisce la supervisione delle attività svolte dagli operatori per quanto riguarda le corrette manovre di posizionamento, spostamento e mobilitazione degli ospiti con problemi motori.

## ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

L'attività medico-sanitaria non è stata pensata come una sorta di "pronto soccorso", ma come un'attività che porti a prevenire e curare la salute nell'ottica del benessere complessivo della persona.

Il direttore Sanitario assume il ruolo del medico di medicina generale per gli ospiti inseriti in struttura. Il medico organizza i programmi di prevenzione, cura e riabilitazione per ogni singolo ospite, operando in collaborazione con le figure infermieristiche presenti nel servizio.

Gli infermieri effettuano un monitoraggio continuo delle condizioni e dei bisogni sanitari degli ospiti della struttura.

## GIORNATA TIPO |

L'organizzazione della giornata è così scandita:

- dalle 07.00 alle 09.00 > risveglio, cura di sé e colazione
- dalle 09.00 alle 12.30 > attività sanitarie, riabilitative ed educative
- dalle 12.00 alle 13.00 > pranzo
- dalle 13.30 alle 15.00 > tempo libero/riposo pomeridiano
- dalle 15.00 alle 18.30 > attività animative, educative e riabilitative (intervallate dalla merenda)
- dalle 18.30 alle 19.30 > igiene e cura di sé
- dalle 19.00 alle 20.00 > cena
- dalle 20.30 > relax e preparazione al riposo notturno

Gli orari sono da considerarsi indicativi e suscettibili di variazioni in relazione sia alla stagione (quindi alla durata delle giornate) sia alle abitudini e ai bisogni degli ospiti della Struttura.

## ▪ 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 Direttore Sanitario è responsabile degli aspetti igienico sanitari della struttura residenziale e assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, sociali e assistenziali, agevolandone funzioni ed integrazione. Vigila sulla salute psico-fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate. Verifica il regolare approvvigionamento di farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli ospiti, nonché la regolare tenuta delle relative registrazioni. Richiede l'intervento, ove necessario, di medici specialisti.

### INFERMIERE

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

- Gestione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico
- 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 programmazione e della realizzazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), dell'organizzazione delle attività individuali, di piccolo o grande gruppo. Partecipa ai diversi momenti di verifica del lavoro svolto.

### **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

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in RSD, salvo i casi di prenotazione del posto letto; in tal caso il pagamento decorre dalla data della prenotazione. Nel computo delle giornate di presenza viene sempre calcolato il giorno di ingresso e quello di uscita.

Il pagamento della retta, in forma mensile anticipata, deve essere corrisposto entro dieci giorni dalla ricezione della fattura.

Il Gestore si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT e dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali e/o sulla base di specifiche esigenze della Struttura che possono determinarne la necessità.

Dette variazioni saranno comunicate per iscritto e controfirmate per accettazione dall'Ospite almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal contratto

In caso di assenze dovute a motivi familiari o a ricoveri ospedalieri, la retta non subirà alcuna riduzione.

L'importo della retta è indicato nell'allegato n°1 al presente documento.

Non viene richiesto alcun deposito cauzionale.

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

#### **Servizi compresi nella retta:**

- Prestazioni socio-sanitarie: assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia, interventi educativi, igiene e cura della persona
- Vitto e alloggio
- Servizio lavanderia
- Parrucchiere/barbiere

#### **Servizi non compresi nella retta:**

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

### 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 della RSD Il Castello;
- valutazione di appropriatezza della tipologia di servizio ai bisogni della persona a cura dell'equipe multiprofessionale della RSD;

- 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'ospite

L'inserimento nella RSD 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.

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

Il coordinatore e il medico 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 e i relativi tempi di verifica. Il progetto individualizzato viene periodicamente aggiornato in base alla variazione delle condizioni della persona con disabilità.

E' previsto un periodo di prova della durata di 30 giorni al fine di valutare la compatibilità della persona inserita con le caratteristiche dell'assetto organizzativo e funzionale della R.S.D. Nel caso in cui, durante il periodo di prova venga accertata una incompatibilità, si procederà alle dimissioni dell'Ospite.

### GESTIONE LISTA DI ATTESA

La gestione delle lista d'attesa è a carico 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 della RSD.

## 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'ospite 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 Educativo Individualizzato (PEI)
- Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)
- Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI)

### 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 restituzione dell'esito verrà data entro il mese di giugno durante un incontro di verifica con i famigliari/ADS. La lettura e la rielaborazione dei dati darà 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 e i suggerimenti che pervengono dagli utenti, dai familiari e dalla committenza.



## ▪ 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

R.S.D. “Il Castello” – via CAstrovecchio, 3 – 27034 Lomello (PV)

Telefono: 0384/85191 - Fax: 0384/330759

E-mail: [rsd.lomello@societadolce.it](mailto:rsd.lomello@societadolce.it)

Cooperativa Sociale Società Dolce – via Cristina da Pizzano, 5 – 40133 Bologna

Telefono: 051.6441211 – fax 051.6441212

E-mail: [info@societadolce.it](mailto:info@societadolce.it)

Sito: [www.societadolce.it](http://www.societadolce.it)

## ▪ VISITE GUIDATE

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

## ▪ RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA



### ➤ MEZZI PRIVATI

- da autostrada Torino/Piacenza (A21) uscita consigliata Tortona, risalire la Statale 211 per circa 30 km.
- da autostrada Milano/Genova (A7) uscita consigliata Gropello Cairoli, proseguire in direzione di Sannazzaro de' Burgondi per circa 20 km.

### ➤ MEZZI PUBBLICI

- Stazione Ferroviaria con partenze da Pavia ed Alessandria
- Servizio Autobus di linea: 90 minuti da Milano, partenza Piazza XXIV Maggio. 30 minuti da Vigevano, Mortara, Voghera e Pavia.

## ▪ ALLEGATI

Retta di frequenza  
 Modulo segnalazione/reclamo  
 Modulo elogio/suggerimento  
 Questionario di Soddisfazione famigliari e utenti

Redatta in data: 18 ottobre 2021