

C.D.D. 3

**VIA CATTARO, 1
CREMONA (CR)**

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
5	Ambienti
6	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 familiari 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 "3", sito in via Cattaro, 1 a Cremona è un servizio diurno ad indirizzo socio sanitario destinato a persone con disabilità grave di età superiore a 18 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. 3 di via Cattaro a Cremona è una struttura accreditata e contrattualizzata per 10 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 8,45 alle 16,30 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 C.D.D.3 è collocato a Cremona in Via Cattaro,1

AMBIENTI

- La struttura, di proprietà del Comune di Cremona e affidata in concessione da Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale a Cooperativa Sociale Società Dolce, si trova al secondo piano di un edificio a due piani facente parte di un complesso condominiale con scale e ascensore e si compone di:
- giardino in comune con il complesso condominiale, ingresso, ufficio del coordinatore, sala polifunzionale, 2 laboratori, infermeria, 3 bagni (attrezzati con ausili diversificati per

rispondere ai diversi bisogni degli ospiti), cucina con piccola dispensa, spogliatoio e bagno del personale, lavanderia e magazzino nel seminterrato

• SERVIZI OFFERTI

Società Dolce si obbliga a garantire 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;
- predispone il Progetto Individualizzato e lo condivide con l'Utente, 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.

SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO MENSA

I pasti sono preparati da una ditta esterna specializzata (CAMST) e consegnati in Struttura tramite mezzo attrezzato per la conservazione delle condizioni organolettiche e di igiene. L'operatore incaricato della ricezione dei pasti 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 Struttura. Sono garantite le diete individuali prescritte dal medico di medicina generale dell'utente.

LAVANDERIA

Gli addetti alle pulizie eseguono anche il lavaggio della biancheria utilizzata al centro.

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' FISIOTERAPICHE

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 MMG

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

GIORNATA TIPO

Ore 8,00	partenza dei mezzi per recuperare gli utenti dalle loro abitazioni
Ore 8,45-9,45	arrivo di tutti gli utenti
Ore 9,15- 10,00	accoglienza
Ore 10,00-12,00	attività interne ed esterne al Centro
Ore 12,00-13,00	pranzo
Ore 13,00-14,00	igiene personale
Ore 14,00-15,15	attività pomeridiane
Ore 15,15- 17,00	attività ricreative e progressivo rientro a casa degli utenti con i mezzi del C.D.D..

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
- spesa personali e per la famiglia
- servizio spesa per alcune persone anziane della città
- 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
- collaborazione con la Biblioteca Statale
- 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

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 PROFESSIONALE

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
- 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 utenti 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**RETTE DI FREQUENZA**

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

Non viene richiesto alcun deposito cauzionale

Servizi compresi nella retta:

- attività socio-sanitarie, riabilitative, socio-riabilitative, educative;
- consulenza con la neuropsichiatra infantile;
- pasto
- attività svolte servendosi di servizi e strutture interne,
- polizza assicurativa

Servizi non compresi nella retta:

- farmaci e presidi sanitari personali;
- spese per acquisti personali;
- spese per gite ed escursioni (ad es. biglietti di bus o treni pranzo in pizzeria, ingressi ai musei...);
- soggiorni climatici;
- trasporti per esigenze individuali

Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997)

La rendicontazione delle presenze avviene mensilmente tramite emissione di fattura da parte dell'ufficio Contabilità della Cooperativa Sociale Società Dolce a carico delle Amministrazioni Comunali / ATS Val Padana / Famiglie. Per l'erogazione ai fini fiscali entro il 28/02 vengono inviati all'Agenzia delle entrate i dati relativi ad ogni utente per consentire la compilazione del 730 precompilato. I 730 precompilati vengono poi inviati alle famiglie agli indirizzi da loro forniti.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione deve essere presentata al Coordinatore del centro il quale provvederà a girare tale richiesta al Comune di residenza dell'ospite.

Segue una valutazione di appropriatezza del richiedente da parte del C.D.D..

Nel caso di valutazione di appropriatezza:

l'iter si concluderà o con l'ammissione o con l'inserimento nella lista di attesa (se non vi è disponibilità immediata di posto).

In caso di non appropriatezza:

l'iter si concluderà con lettera che respinge la richiesta di ammissione dandone adeguata motivazione.

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 Utente
- Fotocopia codice fiscale Utente
- Fotocopia tessera sanitaria Utente
- 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
- conoscenza dell'utente e della famiglia da parte degli operatori individuati con visita domiciliare
- inserimento a tempo ridotto
- 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 e informazione, 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 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 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 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'Utente/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'Utente non risultasse idoneo Servizio;
- incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal Servizio e i bisogni individuali dell'Utente;
- mancato pagamento della retta;
- decesso dell'Utente;
- 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 Utenti, 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'utente 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'utente, entro 30 giorni dalla richiesta.

Rilascio della copia della documentazione socio sanitaria presente presso il C.D.D.

Dietro richiesta scritta da consegnare al coordinatore del servizio o da inoltrare via mail a cdd3cr@societadolce.it gli aventi diritto possono ottenere il rilascio della COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA presente presso il C.D.D..

La richiesta può essere anticipata attraverso telefonata al C.D.D. di riferimento

La documentazione è rilasciata GRATUITAMENTE, sulla base della richiesta, in formato cartaceo o in files entro 5 giorni lavorativi successivi la richiesta.

Calendario apertura C.D.D.

Il C.D.D. è aperto per 235 giorni l'anno, come da indicazioni regionali.

In caso di eventi atmosferici avversi, in particolare caduta di neve copiosa durante la notte e conseguenti marciapiedi non puliti, il C.D.D. avverte le famiglie, rimane aperto ma non effettua il trasporto per motivi di sicurezza. Le famiglie possono, di conseguenza, accompagnare i propri figli con mezzi di loro disponibilità.

• METODOLOGIA DI LAVORO

L'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. |

LA 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)

La programmazione dei C.D.D. è inviata ai familiari due volte l'anno ed ogni volta che si effettuano modifiche significative della stessa.

Le famiglie sono invitate almeno una volta all'anno al C.D.D. per la condivisione e la sottoscrizione dei progetti individuali. |

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 utenti e delle famiglie, viene somministrato il questionario di soddisfazione, 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. Viene inviato o consegnato ad ogni famiglia e ad ogni operatore ogni anno; la compilazione è rigorosamente anonima e va riconsegnato in busta chiusa al C.D.D..

I risultati dei questionari di soddisfazione, una volta rielaborati, vengono resi pubblici e condivisi attraverso assemblea o 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**

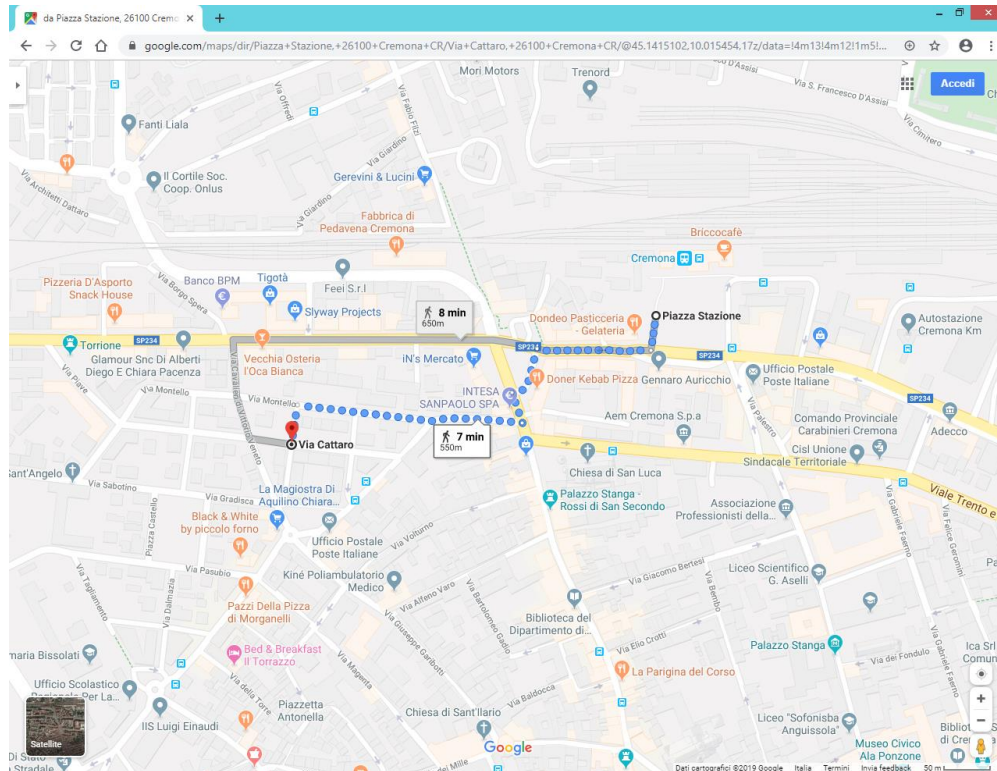
C.D.D.3
via Cattaro ,1 – 26100 Cremona
Telefono: 0372 31620
E-mail: cdd3cr@societadolce.it

Cooperativa Sociale Società Dolce – via Cristina da Pizzano, 5 – 40133 Bologna
Telefono: 051.6441211 – fax 051.6441212
E-mail: info@societadolce.it
Sito: www.societadolce.it

- **VISITE GUIDATE**

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

■ RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA



In Automobile:

Dal centro di Cremona: dalla stazione dei treni proseguire per via Dante fino a porta Milano, al semaforo proseguire dritto su via Ghinaglia; dopo 200 metri circa girare a sinistra in via Piave ed alla rotonda prendere la terza uscita per Via Cattaro e proseguire fino al civico 1.

Dall'uscita di Cremona: uscire dal casello, immettersi in via Mantova direzione Cremona, proseguire fino alla rotonda. Alla rotonda prendere la seconda uscita proseguire fino a porta Milano, al semaforo proseguire dritto su via Ghinaglia; dopo 200 metri circa girare a sinistra in via Piave ed alla rotonda prendere la terza uscita per Via Cattaro e proseguire fino al civico 1.

A piedi

Gli autobus della KM (Servizio Pubblico Autotrasporti Di Cremona) fermano nei pressi del CDD 3.

ALLEGATI:

- RETTA DI FREQUENZA
- MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI
- MODULO ELOGIO / SUGGERIMENTO
- QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE FAMILIARI-UTENTI