



CASA DEGLI ALBERI

STRUTTURA RESIDENZIALE PER DISABILI

Carta dei Servizi



PROGETTO **in**

Indice

COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE	2
PROGETTO IN.....	2
CODICE ETICO	2
CERTIFICAZIONE QUALITÀ.....	2
MISSION	3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	4
Finalità	4
Orario di apertura.....	5
Orario segreteria coordinamento.....	5
Ubicazione	5
Ambienti.....	6
SERVIZI OFFERTI	7
Servizi alberghieri	7
I pasti.....	7
Assistenza tutelare diurna e notturna.....	8
Interventi socio-educativi.....	8
Attività ludico-ricreative	8
Assistenza medico-sanitaria	9
IL PERSONALE.....	10
Coordinatore responsabile	10
Coordinatore	10
Educatore professionale	10
A.S.A./O.S.S. (O.T.A.)	10
Infermiere professionale.....	10
Ausiliario	10
MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI.....	11
Tipologia di convenzionamento – retta.....	11
Modalità di ammissione	11
Modalità di dimissione.....	12
METODOLOGIA DI LAVORO.....	13
L’osservazione.....	13
La programmazione delle attività	13
La progettazione individualizzata	14
Verifiche.....	14
Valutazione del grado di soddisfazione	14
Supervisione.....	14
STANDARD DI QUALITÀ	15
SEGNALAZIONI E RECLAMI	15
NORMATIVE DI RIFERIMENTO	15
PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI	15

▪ 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 nelle 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.

2

▪ 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 Comunità Alloggio “La Casa degli Alberi” è nata per volontà congiunta dell’amministrazione del Comune di Gavello e dell’Associazione Agorà (un’associazione di volontariato ONLUS che opera a Gavello).

E’ gestita, da Aprile 2015, dalla Cooperativa Sociale Società Dolce, che ha sede a Bologna in Via Cristina da Pizzano 5.

L’obiettivo primario che persegue è la realizzazione di un contesto, a corollario dell’assistenza socio educativa, allestito ed attrezzato in modo ottimale e funzionale, fortemente interconnesso con il territorio che possa accogliere le persone in un contesto, il più possibile, familiare.

La comunità alloggio vuole, quindi, da un lato offrire posti letto alle persone disabili della provincia, ampliare la gamma di soluzioni abitative per persone con varie tipologie di disabilità dall’altro offrirsi come possibile fulcro per la creazione di reti e contatti con le varie realtà presenti sul territorio.

La Comunità Alloggio è stata accreditata con DGR n. 188 del 24-02-2015 in base alla L.R. 16 agosto 2002 N. 22 (Dgr. 1145 del 5 luglio 2013), ultimo rinnovo autorizzazione con Decreto Dirigenziale n°375/2022, e ultimo rinnovo accreditamento del 17-02-2022.

La Legge Regionale 22 del 2002 definisce la Comunità Alloggio Comunità come” un servizio che accoglie persone adulte con disabilità prive di nucleo familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibilitata. La Comunità Alloggio ha finalità di accoglienza e gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona e allo sviluppo delle abilità residue o anche alla realizzazione di esperienze di vita autonoma dalla famiglia”. La Comunità alloggio di Gavello si propone come struttura residenziale educativa inserita nella rete dei servizi del territorio

FINALITÀ

In relazione alle finalità proprie della Struttura vengono erogati:

- ospitalità residenziale, temporanea o stabile;
- supporto nei bisogni socio assistenziali dell’utente;
- assistenza igienico – sanitaria;
- realizzazione di progetti individualizzati;
- attività di socializzazione e di inserimento sociale, nei limiti consentiti dalla gravità del disagio;
- attività individualizzate, di piccolo o grande gruppo;
- eventuale frequenza di un centro diurno socio-riabilitativo;
- accompagnamento a visite mediche, incontri con i tecnici del territorio;
- mantenimento dei contatti con i familiari ed i parenti, favorendo l’eventuale rientro in famiglia, temporaneo o parziale;
- monitoraggio e cura dello stato psico-fisico sanitario.

ORARIO DI APERTURA

La Comunità è aperta 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

ORARIO SEGRETERIA COORDINAMENTO

Il coordinatore è presente prevalentemente dalle ore 9.00 alle 15:00 dal lunedì al venerdì.

UBICAZIONE

La Casa degli Alberi è situata a Gavello (RO) in via Nenni, 9. La Comunità Alloggio è situata in un punto nevralgico del paese vicina ad diversi servizi, negozi, bar, biblioteca, supermercato, farmacia, municipio, impianti sportivi.

AMBIENTI

La Struttura, che è un edificio di nuova costruzione, è disposta su un unico piano, circondata da un ampio giardino con due patii che affacciano sul giardino di 5022 mq in parte piantumato, percorsi pedonali e accesso carraio.

È composta da:

- un ingresso luminoso e ampio,
- una cucina con sala preparazione pasti e stanza disbrigo, con un bagno e una stanza ripostiglio,
- un ampio salone che funge da sala da pranzo,
- cinque camere da letto, ognuna con 2 posti,
- per ogni camera un antibagno e un ampio bagno attrezzato,
- un bagno molto grande dotato di vasca accessibile,
- un ufficio,
- un bagno per operatori,
- una stanza guardaroba
- una lavanderia.

▪ SERVIZI OFFERTI

La gestione della struttura si basa sulla continuità e l'integrazione costante di interventi assistenziali, sociali e riabilitativi, volti a tutelare e soddisfare i bisogni comuni ed individuali, nel rispetto della storia personale di ogni utente in attuazione dei Progetti Individualizzati.

Con un'assistenza di base qualificata e personalizzata orientata verso i bisogni primari (fisici, psichici, affettivi), ricercando le risorse e le potenzialità dell'utente che consentano di offrirgli risposte adeguate si vuole:

- **tutelare i livelli d'autonomia acquisiti per mantenere, migliorare e consolidare le autonomie individuali e sviluppare capacità comportamentali, cognitive ed affettivo relazionali;**
- **mantenere il benessere psicofisico favorendone il miglioramento ed il potenziamento;**
- **favorire l'integrazione attraverso l'inserimento in Centri Socio Riabilitativi diurni e la valorizzazione delle reti di contatti personali;**
- **coinvolgere nella gestione domestica della Struttura;**
- **ricercare l'inserimento nella società attraverso il contenimento e superamento di comportamenti socialmente non accettabili;**
- **proporre attività organizzate secondo un programma generale ed in base a progetti individualizzati.**

SERVIZI ALBERGHIERI

- **vitto (con cucina interna),**
- **alloggio in stanze da 1 o 2 letti,**
- **pulizia e riordino delle camere e degli spazi comuni,**
- **servizio lavanderia**

I PASTI

La preparazione dei pasti avviene all'interno della Struttura ed in linea con quanto previsto dall'apposito Piano di Autocontrollo finalizzato a garantire la sicurezza igienico-sanitaria (Piano HACCP).

Durante i pasti gli utenti possono eventualmente consumare del vitto portato dai famigliari escludendo però cibi crudi (ad eccezione di frutta e verdura) o cibi che contengano uova e latticini.

In caso di particolari necessità nutrizionali, i frullati o i cibi specifici per le persone non in grado di masticare, deglutire autonomamente se non i liquidi, verranno preparati all'interno della struttura.

ASSISTENZA TUTELARE DIURNA E NOTTURNA

Aiuto e/o supervisione:

- nelle attività quotidiane,
- nell'igiene della persona,
- nell'assunzione del cibo,
- nell'assunzione dei farmaci,
- nell'accompagnamento ai presidi socio-sanitari,
- per i servizi di parrucchiere e barbiere, gli utenti vengono accompagnati presso esercizi commerciali o si fa riferimento a professionisti che si recano presso la struttura.

INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

Per l'acquisizione e/o il mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive affettivo-relazionali.

ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE

- attività assistite con gli animali,
- espressive,
- di cucina,
- di giardinaggio,
- uscite educative, visite ai musei, città, luoghi di cultura,
- partecipazione a eventi e manifestazioni quali feste, sagre, mercati,
- soggiorni estivi e invernali, brevi o lunghi, gite,
- falegnameria,
- laboratorio di manutenzione
- laboratorio creativo-artistico per la creazione di oggettistica

Presso la Struttura sono conservate le cartelle personali di tutti gli utenti organizzate in due diverse sezioni: una parte sanitaria (comprendente anamnesi, esami obiettivi neurologici, esami e visite specialistiche effettuate, terapia farmacologia, relazioni mediche precedenti...), e una parte educativa (comprendente la diagnosi funzionale, il progetto individualizzato, relazioni riguardante l'utente, verbali degli incontri con i referenti istituzionali e i familiari, ecc.).

ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Aiuto:

- nelle attività quotidiane
- nell'igiene della persona
- nell'assunzione del cibo
- nell'assunzione dei farmaci

L'assistenza medica di base ed il monitoraggio dello stato di salute psicofisico degli utenti della struttura è a cura del medico di base di ciascun utente. Il medico di medicina generale ogni volta che fa un accesso in struttura, possibilmente di persona ogni 15 gg e al bisogno, registra i monitoraggi di salute degli utenti sul "Diario Sanitario" Generale e Specifico per ogni Utente. Prende visione e registra altresì i moduli di rilevazione sanitaria, quali pressione sanguigna, regolarità alvo, peso corporeo, ciclo mestruale, e scambia comunicazioni sanitarie in particolare con gli infermieri, la coordinatrice, ma in generale anche con il resto dell'équipe che registra osservazioni sugli utenti in "Agenda Comunicazioni" su voce "Comunicazioni Sanitarie".

■ 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 famigliari e i committenti.

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. (O.T.A.)

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.

INFERMIERE PROFESSIONALE

È responsabile dell'assistenza generale infermieristica in collaborazione con il medico di base e il medico di struttura. Si occupa della preparazione, dell'approvvigionamento, della sorveglianza, della conservazione dei farmaci e della somministrazione degli stessi.

AUSILIARIO

È addetto alla pulizia ordinaria della struttura e al servizio lavanderia.

▪ MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

TIPOLOGIA DI CONVENZIONAMENTO – RETTA

La Casa degli Alberi è un servizio accreditato in applicazione della L.R. del Veneto 22/2002. Le rette, comprensive di tutte le prestazioni descritte nel presente progetto, non possono prescindere dalla tipologia di handicap implicato:

- **livello di bisogno assistenziale educativo;**
- **quadro diagnostico;**
- **bisogni sanitari.**

La quota sociale unificata da Febbraio 2019 è di euro 51 (iva compresa) per tutti tre i livelli di gravità.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

Per l'accesso alla comunità alloggio è necessario:

- **il pronunciamento della Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) dell'Azienda ULSS di residenza della persona disabile.**
- **anamnesi medica aggiornata (compresa farmacoterapia in atto) che descriva la situazione clinica della persona disabile, al fine di desumerne in modo esaustivo il quadro di eventuali disturbi e/o patologie e degli eventuali trattamenti farmacologici.**

Le figure tecniche di riferimento della Cooperativa che esaminano la richiesta di inserimento e si relazionano con gli Utenti ed i servizi dell'ULSS sono:

- **il Coordinatore responsabile tecnico**
- **il Coordinatore di Struttura**

L'autorizzazione di ammissione finale viene svolta dal Responsabile di Area, o suo delegato, che firma gli eventuali atti di intesa con le ULSS e l'utenza (l'ospite in situazione di disabilità, se in grado di intendere e volere, genitori e/o amministratori di sostegno/tutori).

Per accedere alla Comunità Alloggio la persona con disabilità e/o i suoi familiari devono presentare domanda scritta al Distretto Socio Sanitario di residenza. La domanda va redatta su apposito modulo predisposto e fornito dal distretto allegando copia della seguente documentazione:

- **Carta d'identità,**
- **Codice fiscale,**
- **Tessera sanitaria,**
- **Tessera vaccinazioni,**
- **Tessera esenzione ticket,**
- **Certificato di invalidità,**
- **Relazioni socio-sanitarie (accertamenti clinici e trattamenti di medici specialisti, esami clinici recenti che evidenzino lo stato di salute, relazioni dei servizi sociali, eventuali relazioni di strutture dove siano avvenuti precedenti inserimenti),**
- **Indicazione della figura del tutore o amministratore di sostegno.**

Qualora le informazioni sanitarie non fossero sufficientemente aggiornate, la Cooperativa si riserva di poter richiedere che l'ospite venga sottoposto agli accertamenti clinici necessari per inquadrare la situazione prima di procedere all'inserimento definitivo.

Potrà essere proposto un controllo per la tubercolosi qualora si manifestasse il fondato sospetto di rischio specifico nella comunità o nell'ambiente sociale da cui provengono gli utenti.

Il Centro promuove la profilassi dell'epatite B.

L'Azienda ULSS comunica formalmente alla famiglia l'esito della richiesta.

L'inserimento in Struttura 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 alle attività del Comunità Alloggio con un proprio percorso individuale di inserimento. Viene quindi elaborato un Progetto Individualizzato in cui sono individuati obiettivi intermedi e finali, metodologia e tempi previsti di realizzazione dell'intervento.

Il Primo Progetto Individualizzato viene compilato dopo circa tre mesi dall'ingresso della persona in struttura, previa osservazione e verifica della compatibilità degli obiettivi prefissi nel progetto di ammissione.

Il Progetto Individualizzato è uno strumento che per la sua validità viene condiviso con gli utenti ed i loro famigliari.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

La proposta di dimissione può essere avanzata da uno dei componenti dell'equipe tecnica che si occupa del caso: Referenti ULSS, l'Equipe tecnica di Società Dolce, utenti e/o famigliari.

È prevista la formulazione di un progetto di dimissioni corredato di tempi e obiettivi inerenti agli standard o i prerequisiti di uscita nel caso di inserimento in altre Strutture e la definizione di un eventuale progetto di affiancamento all'utente in uscita, da parte dall'Equipe della Residenza (tempi, modalità, orari e ipotesi di distacco).

▪ METODOLOGIA DI LAVORO

La metodologia di lavoro in essere presso la Struttura Residenziale si esplica essenzialmente attraverso il confronto e il lavoro di gruppo. Per poter garantire e assicurare un'organizzazione del lavoro realmente efficiente e funzionale sono attivi strumenti per la formalizzazione di ogni processo lavorativo. Ciò consente anche il reperimento puntuale di informazioni, l'individuazione delle responsabilità e la trasparenza dei ruoli. L'elaborazione di questi strumenti è continua e sottoposta a verifica periodica. La metodologia di lavoro della Struttura passa attraverso alcuni momenti importanti:

- **l'osservazione**
- **la programmazione delle attività e l'elaborazione dei progetti individualizzati**
- **i momenti di verifica**
- **incontri di supervisione**
- **incontri individuali e collettivi**

Una grossa attenzione è rivolta alla formazione. Società Dolce si impegna infatti a qualificare operatori ancora non in possesso di qualifica e organizza, annualmente, dei piani di formazione per ogni settore a partire dall'analisi dei bisogni formativi

L'OSSERVAZIONE

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

Quotidianamente vengono annotati su schede di comunicazione, che rappresentano una sorta di diario, i comportamenti di tutti gli utenti nelle varie fasi della giornata. Tali schede sono poi inviate ai Centri Diurni affinché ci sia un passaggio chiaro ed esauriente di tutte le informazioni.

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

LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La programmazione rappresenta un aspetto fondamentale dell'organizzazione della Struttura, ed è discussa durante le plenarie di servizio con tutto il gruppo operativo, e nell'equipe di coordinamento composta dal coordinatore di settore, dal coordinatore, dai referenti e dagli educatori.

La programmazione riguarda due ambiti :

- **l'aspetto tecnico-organizzativo, relativo all'organizzazione e la gestione della Struttura e delle attività assistenziali.**
- **l'ambito educativo-riabilitativo, partendo dalle esigenze, dalle capacità e dai bisogni degli utenti e dalla lettura dei comportamenti quotidiani**

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.

È 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 plenaria di servizio**
- **nell'equipe di coordinamento**
- **tra coordinatore di struttura e coordinatore responsabile**
- **verifiche con la committenza.**

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 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.

SUPERVISIONE

Tutta l'equipe della Struttura fruisce di un incontro mensile di supervisione condotto da uno psicoterapeuta supervisore.

▪ 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

E-mail info@societadolce.it - telefono 051 6441211;

E-mail casadeqlialberi@societadolce.it - Telefono 0425 778278, fax 0425 779056, cell 3664025558

Revisionata in data: 15 marzo 2024