

C.D.D
“BELOTTI PENSA”
VIA LEGA LOMBARDA, 14
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

▪ 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 persone con disabilità “Belotti Pensa”, sito in via Lega Lombarda, 14 a Busto Arsizio (VA), è un servizio diurno ad indirizzo socio sanitario che accoglie persone con disabilità importante 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 Centro Diurno per Disabili “Belotti Pensa” è una struttura accreditata e contrattualizzata per 30 posti.

Da alcuni anni il centro si è specializzato con un progetto pilota per l’accoglienza di persone con doppia diagnosi inteso come disturbo organico e disturbo psichico. Inoltre è stato effettuato un importante lavoro di inclusione sociale attraverso eventi, manifestazioni ed apertura “dei cancelli” del centro alla cittadinanza.

FINALITÀ’

Il Servizio mira Il Centro mira alla crescita evolutiva delle persone nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione, con l’obiettivo da un lato di sviluppare, pur nella consapevolezza dei limiti oggettivi, le capacità residue, dall’altro di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti. Il Centro offre quindi ai propri utenti un’assistenza continua con interventi socio-sanitari, riabilitativi, socio-riabilitativi ed educativi mirati agli specifici bisogni, svolti sulla base di Progetti Individualizzati che vengono esplicitati all’interessato, alla famiglia, al rappresentante legale e ai servizi sociali inviati, per favorire anche un loro coinvolgimento.

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 8,30 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 Centro Diurno per persone con disabilità “Belotti Pensa”, è sito in via Lega Lombarda, 14 a

Busto Arsizio (Va).

AMBIENTI

Il C.D.D. “Belotti Pensa” è ubicato in una struttura di proprietà del Comune di Busto Arsizio, affidata in concessione a Cooperativa Sociale Società Dolce, così organizzato:

1 ufficio con annesso sala colloqui, 1 Palestra, 3 laboratori polifunzionali, 1 grande sala da pranzo con annesso spazio relax e spazio lettura, 1 infermeria, 3 bagni attrezzati per disabili, 2 bagni per operatori, 1 bagno per visitatori, 1 spogliatoio per gli utenti, 2 spogliatoi per gli operatori, 2 ripostigli.

La cucina con la dispensa annessa sono di gestione del Comune di Busto Arsizio che fino allo scorso settembre ha dato in appalto la gestione del servizio alla ditta Sodexo. Successivamente, in seguito alla gara d'appalto, la ditta aggiudicatrice è risultata Euroristorazione con servizio di pasto trasportato di qualità.

Il Centro dispone di uno spazio dove sono esposte le opere prodotte dagli artisti del Centro d'Arte, mentre all'esterno è presente un'area verde accessibile agli ospiti per svolgere attività ludiche, oltre ad un'area orto per la coltivazione di ortaggi. Il Centro è fornito anche di un cortile per il parcheggio dei mezzi di trasporto.

E' presente un ulteriore spazio esterno denominato “La Bottega” dove sono esposti i manufatti che vengono prodotti nei laboratori occupazionali.

▪ 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'Utente, 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 (EURORISTORAZIONE) 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 Euroristorazione, 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 L'accompagnamento giornaliero dal domicilio al Centro e ritorno è effettuato con pulmini attrezzati al trasporto per le persone con disabilità è gestito da operatori dipendenti di Società Dolce

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.

Vengono inoltre svolte attività specialistiche da parte di consulenti: psicodramma, Arterapia e maestro d'arte.

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 08.30 – 09.00	Entrata ed accoglienza degli ospiti, igiene ed autonomie personali
ore 09.00 – 09.45	Laboratori 1 - Pre-attività
ore 09.45 - 10.00	Break
ore 10.00 – 12.00	Laboratori 2 - Attività secondo la programmazione settimanale
ore 12.00 – 12.30	Igiene personale e preparazione al pasto
ore 12.30 – 13.00	Pranzo
ore 13.00 – 13.30	Igiene post-pranzo
ore 13.30 - 14.00	Coffee Room
ore 14.00 - 15.15	Laboratori 3 - Attività strutturate secondo la programmazione settimanale
ore 15.15 - 15.30	Preparazione alla prima uscita
ore 15.30 - 16.15	Laboratori 4 – Attività strutturate secondo programmazione settimanale
ore 16.15 - 16.30	Preparazione alla seconda uscita

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 (ergoterapico, creart, occupazionale)
- attività cognitive (mitologia, critica cinematografica, redazione, gruppo di lettura, informazione e cultura, storie e racconti)
- attività espressive (centro d'arte, Belotti Band, gruppo di teatro)
- attività intrapersonali, relazionali e socializzanti (dinamica di gruppo, laboratorio psicosomatico, autobiografia, musicchiere)
- Attività riabilitative: fisioterapia, psicodramma e Arteterapia.

Sempre a titolo esemplificativo le attività esterne sono:

- gite e visite a Musei Mostre e uscite mirate
- collaborazione con istituti superiori
- collaborazione con le scuole (materne, elementari)
- collaborazione con il reparto di Pediatria di Busto Arsizio
- collaborazione con alcuni C.D.D. del territorio
- partecipazione agli eventi del territorio.
- Creazione eventi e manifestazioni coinvolgendo le istituzioni e la rete.

▪ 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 e della gestione delle dinamiche relazionali che intercorrono fra le persone.

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

Servizi non compresi nella retta:

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

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 residenza;
- 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. ” Belotti Pensa”
via Lega Lombarda, 14 – Busto Arsizio
Telefono: 0331 341448
E-mail: cdd.belottipensa@societadolce.it

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

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

▪ VISITE GUIDATE

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

▪ RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA

Il CDD “Belotti Pensa” si trova in Via Lega lombarda, 14 angolo via Ferrini presso la Colonia Elioterapica, a Busto Arsizio (Va). Il Centro può essere raggiunto:

con i mezzi pubblici:

- dalle stazioni FS e FNM con il servizio trasporto urbano STIE linea 5 e 55 , fermata via Ferrini (Liceo scientifico)

a piedi dalla stazione di Busto Arsizio FS (2,9 km. 34')

- Procedi in direzione sudovest verso Piazzale Volontari Libertà 180 m
- Continua su Via Goffredo Mameli 650 m
- Continua su Via Galileo Galilei 120 m
- Prosegui dritto su Piazza Garibaldi Giuseppe 35 m
- Svolta a sinistra per rimanere su Piazza Garibaldi Giuseppe 70 m
- Continua su Via Daniele Crespi 120 m
- Svolta a sinistra e prendi Via Cesare Correnti 13 m
- Svolta a destra e prendi Via Luciano Manara 290 m
- Svolta a sinistra e prendi Via Gaeta/Piazza Fratelli Rosselli 260 m
- Continua su Via Milazzo 1,0 km
- Svolta a destra e prendi Via Contardo Ferrini 190 m
- Svolta a sinistra e prendi Via Lega Lombarda 12 m
- Via Lega Lombarda, 14

a piedi dalla stazione di Busto Arsizio FNM (1,4 km. 17m.)

- Procedi in direzione est su Via Francesco Ferrucci 120 m
- Svolta a destra verso Via Gaeta 53 m
- Svolta a destra e prendi Via Gaeta 42 m
- Continua su Via Milazzo 1,0 km
- Svolta a destra e prendi Via Contardo Ferrini 190 m
- Svolta a sinistra e prendi Via Lega Lombarda 12 m
- Arrivo Via Lega Lombarda, 14

In auto dall'autostrada A8 (Milano-Laghi):

- uscita verso Busto A./Cassano M. 76 m
- Mantieni la destra al bivio, segui le indicazioni per Busto Arsizio ed entra in Viale Malpensa
- Svolta leggermente a destra verso Via Busto Fagnano 60 m
- Svolta leggermente a destra e prendi Via Busto Fagnano 270 m
- Alla rotonda, prendi la 2^a uscita e rimani su Via Busto Fagnano 290 m
- Alla rotonda prendi la 2^a uscita e prendi Via Fagnano Olona 400 m
- Svolta leggermente a destra per rimanere su Via Fagnano Olona 550 m
- Svolta leggermente a destra e prendi SS33 280 m
- Mantieni la sinistra al bivio, segui le indicazioni per Busto A. Centro 140 m

- Mantieni la sinistra al bivio, segui le indicazioni per Palazzo di Giustizia ed entra in Viale Armando Diaz 750 m
- Continua su Viale Duca D'Aosta 700 m
- Continua su Viale Luigi Cadorna 650 m
- Continua su Via Giuseppe Borri 6 m
- Alla rotonda prendi la 2^a uscita e prendi Viale Virgilio Publio Marone 260 m
- Alla rotonda, prosegui dritto su Viale Giovanni Boccaccio 750 m
- Alla rotonda prendi la 1^a uscita e prendi Via Contardo Ferrini 400 m
- Svolta a sinistra e prendi Via Lega Lombarda 12 m
- Arrivo Via Lega Lombarda, 14

Le cartina qui sotto allegata riporta l'esatta ubicazione del centro.



CDD BELOTTI PENSA

17

■ ALLEGATI

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

Redatta in data: 05 marzo 2024