CENTRO DIURNO DISABILI
“L’ORIZZONTE”
VIA LITTA, 1
CREMONA (CR)

Carta dei Servizi

società dolce | PROGETTO in

Indice

PREMESSA 2
I principi della carta dei servizi 2
Vantaggi per il fruitore 2
PRESENTAZIONE SOCIETÀ DOLCE 3
Storia 3
Mission di Società Dolce 3
Certificazioni e standard di qualità adottati 3
Contatti utili e informazioni aggiuntive 4
PRESENTAZIONE SERVIZIO 5
Progetto IN 5
Mission del *Progetto In* 5
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 6
Obiettivi del servizio 6
Destinatari del servizio 6
Ambienti 6
MODALITA'DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO 7
MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI 7
PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI 9
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI 10
UBICAZIONE DEL SERVIZIO 11
ORARIO DI APERTURA 11
ORARIO DI VISITA 11
ORARIO SEGRETERIA COORDINAMENTO 11
VISITE GUIDATE 11
RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA 11
IL PERSONALE 13
METODOLOGIA DI LAVORO 14
LA PROGETTAZIONE INDIVIDUALIZZATA 14
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE 14
DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI 15
RISARCIMENTI 16
RECLAMI E SUGGERIMENTI 16
STANDARD DI QUALITÀ 17
INDICATORI DI PROCESSO 17
INDICATORI DI RISULTATO 17
DIFFUSIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI 18
ALLEGATI 18

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento fondamentale che rappresenta l'impegno di Società Dolce nei confronti dei suoi fruitori. Questo strumento ha l'obiettivo di garantire trasparenza, qualità e affidabilità nell'erogazione dei servizi offerti.

Significato della Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi è un documento che stabilisce un “patto”, un “accordo” fra Società Dolce e il fruitore, nel quale vengono delineati chiaramente i servizi offerti, gli standard di qualità, i diritti e i doveri di entrambe le parti. Rappresenta una dichiarazione formale dell'ente riguardo agli impegni presi per assicurare un servizio efficiente e orientato al soddisfacimento delle esigenze dei beneficiari.

Valore della Carta dei Servizi. Il valore di questo documento risiede nella sua capacità di rendere i processi e le prestazioni dell'ente trasparenti e verificabili. I fruitori possono accedere a informazioni dettagliate sui servizi disponibili, sui tempi di erogazione, sugli standard di qualità garantiti e sulle procedure per eventuali reclami. Questo livello di trasparenza è essenziale per costruire e mantenere la fiducia fra Società Dolce e i fruitori.

I principi fondamentali della Carta dei Servizi rappresentano le linee guida essenziali che governano la progettazione, l’erogazione e la valutazione dei servizi offerti ai fruitori. Questi principi garantiscono che i servizi siano forniti in modo equo, continuo e di alta qualità, rispettando i diritti dei beneficiari e promuovendo la trasparenza e la partecipazione.

I principi della carta dei servizi

Principio dell'Uguaglianza: Tutti i fruitori hanno gli stessi diritti, indipendentemente dalla loro origine, età, sesso, religione o altre caratteristiche personali.
Parità di Trattamento: È garantita la parità di trattamento sia tra le diverse aree geografiche, sia tra le diverse categorie o fasce di fruitori.
Continuità e Regolarità dei Servizi: I servizi sono erogati in maniera continua e regolare. Laddove consentito dalla legislazione, i fruitori hanno il diritto di scegliere l’ente erogatore.
Obiettività, Giustizia e Imparzialità: I fruitori devono essere trattati con obiettività, giustizia e imparzialità.

Vantaggi per il fruitore

La Carta dei Servizi offre numerosi vantaggi per il fruitore, tra cui:
Trasparenza: I fruitori ricevono informazioni chiare e dettagliate sui servizi, facilitando la comprensione delle modalità di accesso e delle caratteristiche delle prestazioni offerte.
Qualità e Affidabilità: La Carta stabilisce standard di qualità specifici, permettendo agli utenti di sapere cosa aspettarsi e di verificare che i servizi siano erogati secondo quanto promesso.
Partecipazione: I fruitori sono incoraggiati a partecipare attivamente, fornendo feedback e suggerimenti che possono contribuire al miglioramento continuo dei servizi.
Tutela dei Diritti: La Carta dei Servizi definisce chiaramente i diritti dei fruitori, inclusi i meccanismi di tutela in caso di disservizi, garantendo che gli utenti possano far valere i propri diritti in modo efficace.
Responsabilità: I fruitori sono informati sui doveri dell'ente e sulle responsabilità di ciascuna parte, promuovendo una relazione basata sulla fiducia e sul rispetto reciproco.

PRESENTAZIONE SOCIETÀ DOLCE

Storia

Società Dolce nasce a Bologna nel 1988 da un gruppo di giovani studenti universitari, che condividevano medesimi valori, tra cui quello di impegnarsi per contribuire a creare una società più dolce, più inclusiva e - nello specifico - una rete di servizi che favorissero una condizione di vita migliore per tutti e in particolare per i soggetti più fragili e, allo stesso tempo, offrire buone opportunità di lavoro a chi desiderasse operare nel sociale.

Un progetto che ha continuato anno dopo anno a crescere, anticipando la tendenza verso le attuali necessità e visioni del welfare, rispondendo alle richieste sempre più pressanti in ambito sociale di risposte flessibili, qualificate e innovative e diventando così una tra le realtà italiane più significative nell'ambito della cooperazione sociale e dei servizi alla persona.
Partendo dalla dimensione territoriale della regione Emilia Romagna, dove è nata, ha potuto trasferire in ambito nazionale il know-how delle esperienze positive maturate.
https://www.grupposocietadolce.it/la-storia/

Mission di Società Dolce

Promuovere il benessere delle persone e delle comunità attraverso l'erogazione di servizi di alta qualità. L'obiettivo principale è garantire che ogni individuo possa vivere in un ambiente sicuro e supportivo, ricevendo assistenza e opportunità di crescita personale e sociale.
I valori fondamentali di Società Dolce sono:

- centralità della persona, con i suoi diritti, bisogni e sentimenti,
- promozione di condizioni di lavoro sicure attraverso la definizione di iniziative su diversi ambiti funzionali (tecnologico, normativo, organizzativo, etc.) finalizzate a promuovere il benessere fisico, psicologico e sociale dei propri lavoratori e collaboratori,
- promozione dello sviluppo locale,
- competenza, innovazione e flessibilità,
- gestione democratica e partecipata,
- sostenibilità ambientale attraverso l'adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente nell'ambito dei propri processi di lavoro diretti ed indiretti.
- promuove l'uguaglianza di opportunità, l'inclusione e la diversità, l'equità retributiva e il bilanciamento tra vita professionale e personale, creando un ambiente di lavoro giusto e inclusivo che valorizza tutte le persone indipendentemente dal loro genere.

Certificazioni e standard di qualità adottati

Certificazioni

Società Dolce adotta diversi standard di qualità per garantire l'eccellenza dei suoi servizi:
UNI EN ISO 9001: Sistema di gestione per la qualità.
UNI 11010: Servizi diurni e residenziali per disabili
UNI EN ISO 45001: Sistema di gestione per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
UNI EN ISO 14001: Sistema di gestione ambientale.
UNI/PdR 125: Sistema di gestione per la parità di genere.
Queste certificazioni attestano l'impegno della cooperativa nel mantenere standard qualitativi e nel migliorare continuamente i propri processi operativi.

Rating di legalità

Società Dolce ha ricevuto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il bollino blu di impresa virtuosa sul piano economico e della legge, ottenendo il Rating di Legalità con il punteggio massimo di 3 stelle.

Codice Etico e MOG 231

Società Dolce si è dotata di un Codice Etico e di Comportamento e del relativo Modello Organizzativo di Gestione (MOG), ai sensi del D. Lgs. 231/2001.
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.
Il Modello Organizzativo Gestionale è invece basato sull'approfondimento dei rischi connessi alla gestione d'impresa e sulla prevenzione dei reati ex D. Lgs. 231/2001. Sul funzionamento e sull'osservanza del MOG vigila l'Organismo di Vigilanza rispondente alle caratteristiche indicate dalla normativa e dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

Contatti utili e informazioni aggiuntive

Per ulteriori informazioni e per contattare Società Dolce, è possibile utilizzare i seguenti riferimenti:
Sede Legale
Via Cristina da Pizzano n° 5, 40133, Bologna (BO)
Telefono: 051 6441211 | fax 051 6441212
Email: info@societadolce.it
Sito Web: https://www.societadolce.it/

PRESENTAZIONE SERVIZIO

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.

Mission del *Progetto In*

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

Obiettivi del servizio

Il Centro Diurno per Disabili è un servizio territoriale socio-sanitario a carattere diurno rivolto alle persone con disabilità in età giovane o adulta con necessità di sostegno elevato o molto elevato che offre interventi a carattere educativo-riabilitativo-assistenziale per rispondere ai diversi bisogni degli utenti e ha, fra le proprie finalità, il garantire:

- percorsi educativi per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale;
- interventi personalizzati che possano favorire la cura e il miglioramento delle capacità individuali;
- interventi assistenziali per sostenere l'autosufficienza e favorire l'autonomia personale e sociale;
- assistenza infermieristica ed eventuali trattamenti riabilitativi in relazione ai bisogni dei singoli utenti;
- attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale;
- integrazione con il contesto territoriale favorendo la partecipazione delle persone con disabilità alla vita della comunità locale, superando l'eventuale isolamento e promuovendo il coinvolgimento della comunità;
- accoglienza ed inclusione sociale in un ambiente che promuova il benessere, la partecipazione attiva e la qualità della vita;
- supporto ai famigliari offrendo un sostegno che allevi il carico assistenziale e fornendo loro momenti di sollievo.

Destinatari del servizio

Il Centro Diurno per Disabili è un servizio diurno rivolto a persone con disabilità ad elevato bisogno di sostegno di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Utenti con disabilità inferiore ai 18 anni possono essere accolti solamente qualora ricorrano le seguenti condizioni:

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

Il C.D.D. "L'Orizzonte di via Litta 1 a Cremona è una struttura accreditata per 15 posti contrattualizzati con ATS Val Padana.

Ambienti

La struttura, di proprietà della Diocesi di Cremona, è affidata in concessione da Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale a Cooperativa Sociale Società Dolce, si sviluppa su un unico piano al cui interno sono collocati: ingresso, salone con sala da pranzo e stanza polivalente, cucina, ufficio del coordinatore, tre sale polivalenti, stanza fisioterapia/infermeria, due bagni (attrezzati con ausili diversificati per rispondere ai diversi bisogni degli utenti), spogliatoio e bagno del personale, magazzino.

MODALITA'DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

Tipologia di convenzionamento – retta

L'importo della retta e le prestazioni comprese e non comprese nella retta sono indicate 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.

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 Servizio;
- valutazione di appropriatezza della tipologia di servizio ai bisogni della persona a cura dell'equipe multiprofessionale del Servizio;
- 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.

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/caregiver;
- conoscenza dell'utente e della famiglia/caregiver 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 della 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 Servizio

Modalità di dimissione

La dimissione degli utenti può avvenire su richiesta di:

- utente;
- familiari/tutore/amministratore di sostegno;
- servizi sociali;
- équipe tecnica del servizio;
- altri soggetti.

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'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.

Rilascio della copia della documentazione socio sanitaria presente presso il Servizio

Gli aventi diritto possono ottenere il rilascio della copia della documentazione Socio Sanitaria dell'Ospite inoltrando richiesta scritta a Società Dolce. La documentazione è rilasciata gratuitamente, sulla base della richiesta, entro i 30 giorni lavorativi successivi.

PRESTAZIONI E 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

- Ospitalità diurna.
- Servizio di ristorazione tramite mensa esterna con possibilità di diete personalizzate in base a prescrizioni mediche.
- Pulizia e riordino dei locali.

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 ASSISTENZIALI

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

ATTIVITÀ LUDICO-CREATIVE

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, etc…).

ASSISTENZA SANITARIA

Gli utenti rimangono in carico al proprio Medico di Medicina Generale.
Gli infermieri effettuano un monitoraggio continuo delle condizioni e dei bisogni sanitari degli utenti del Servizio.

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.

SERVIZIO TRASPORTO

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

GIORNATA TIPO

ORARIO	ATTIVITA'
7.30	partenza dei mezzi per recuperare gli utenti dalle loro abitazioni
8,45-9,45	arrivo di tutti gli utenti
9,45-12,00	attività interne ed esterne al Centro
12,00-13,00	pranzo
13,00-14,00	igiene personale
14,00-15,15	attività pomeridiane
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 (decoupage, giardinaggio)
- attività cognitive (scrittura creativa, interviste, fotografia, lettura libri)
- attività sociali e socializzanti (canzoniere, videoclip)
- comunicazione aumentativa
- stimolazione sensoriale
- fisioterapia
- musicoterapia
- danzaterapia
- teatro

Sempre a titolo esemplificativo le attività esterne sono:

- piscina
- attività sportive
- spesa personali e per la famiglia
- gite e visite
- collaborazione con le scuole (materne, elementari)
- collaborazione con altri C.D.D. del territorio
- partecipazione agli eventi del territorio.

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI

UBICAZIONE DEL SERVIZIO

C.D.D. L'Orizzonte
via Litta ,1 – 26100 Cremona
Telefono: 3336489245
E-mail: cdd.lorizzonte@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

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.

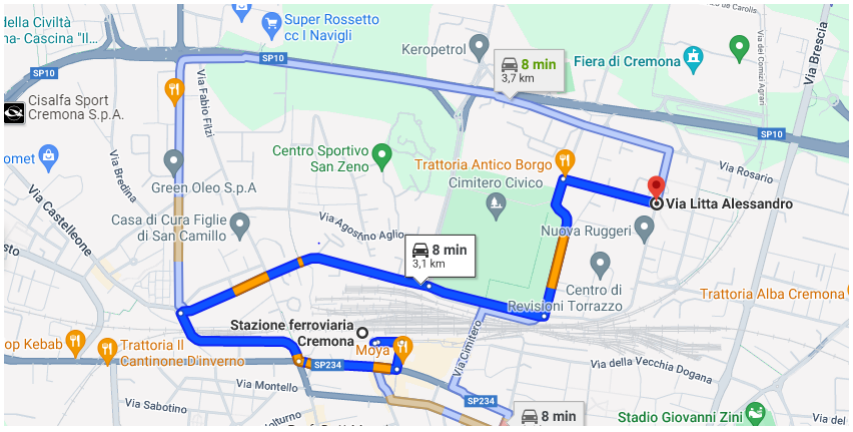
ORARIO SEGRETERIA COORDINAMENTO

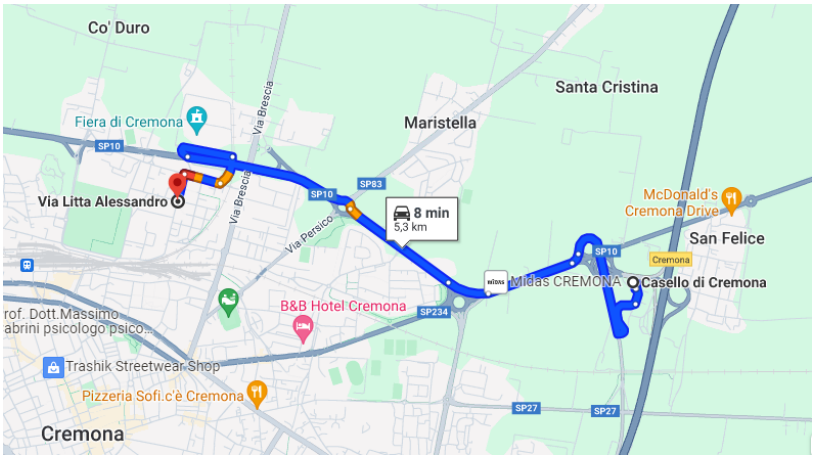
Per qualsiasi informazione e/o comunicazione il Coordinatore è reperibile negli orari di funzionamento del servizio.

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 posizionarsi per andare in via Bergamo, dopo il sotto passaggio entrare in via poi proseguire per via San Francesco fino a via dei Cipressi che si trova sulla sinistra, imboccare via dei Cipressi alla fine girare a destra in via Litta 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 prima uscita in direzione Milano, all'altezza del Boschetto prendere il sotto passo per Via Rosario, imboccare via dei Cipressi alla fine girare a sinistra in via Litta e proseguire fino al civico 1.

A piedi

Gli autobus del Servizio Pubblico Autotrasporti Di Cremona fermano nei pressi del CDD L'Orizzonte.

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. Sovraintende alla qualità del servizio nell'intensa complessità dei rapporti professionali con la Cooperativa.

COORDINATORE

È responsabile della stesura e della realizzazione dei Progetti Individualizzati (PI) 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

È responsabile della programmazione e della realizzazione dei Progetto Educativo Individualizzato (PEI), dell'organizzazione delle attività individuali, di piccolo o grande gruppo. Partecipa ai diversi momenti di verifica del lavoro svolto.

OPERATORE SOCIO SANITARIO (O.S.S.)/AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE (A.S.A.)

È responsabile della stesura e realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) degli utenti e si occupa dell'espletamento delle funzioni di base, delle attività ludico ricreative ed in generale delle attività assistenziali.

INFERMIERE

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

- Gestione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico di ogni singolo utente
- Monitoraggio parametri sanitari
- Medicazioni
- Monitoraggio 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 affinchè vengano garantiti i corretti posizionamenti e passaggi posturali degli utenti.

AUSILIARIO

È addetto alla pulizia ordinaria della struttura.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento.

METODOLOGIA DI LAVORO

LA PROGETTAZIONE INDIVIDUALIZZATA

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

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, basata sulla valutazione di bisogni, preferenze, aspettative e desideri della persona, si declina nel Progetto Individualizzato (P.I.) che, a seconda dei bisogni dell'utente, contiene:

- Progetto Educativo Individualizzato (PEI programma d'intervento)
- Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)
- Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI)

VERIFICHE

Le verifiche del lavoro effettuato nei diversi ambiti si effettuano:

- nella plenaria di servizio:
- nell'équipe di coordinamento;
- tra coordinatore del servizio e coordinatore responsabile;
- nelle 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 e degli operatori, viene somministrato il questionario di soddisfazione.
La lettura e la rielaborazione dei dati, effettuata centralmente dalla Cooperativa e restituita ad ogni servizio, costituisce motivo di riflessione e opportunità di soluzione rispetto ad eventuali criticità segnalate, 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.
I risultati dei questionari di soddisfazione, una volta rielaborati, vengono condivisi con gli operatori e con i familiari durante due distinti incontri assembleari.

DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

Diritti garantiti ai fruitori

Società Dolce si impegna a garantire una serie di diritti fondamentali ai fruitori e/o familiari del servizio, assicurando un trattamento equo, rispettoso e professionale. I diritti garantiti includono:

1. Diritto all'Informazione:
   - I fruitori e/o familiari hanno il diritto di ricevere informazioni chiare, complete e trasparenti riguardo ai servizi offerti, alle modalità di accesso e agli standard di qualità garantiti.
2. Diritto alla Qualità del Servizio:
   - I fruitori e/o familiari hanno diritto a servizi che rispettano elevati standard di qualità, definiti e misurati costantemente per garantire un miglioramento continuo.
3. Diritto alla Sicurezza e alla Privacy:
   - Società Dolce garantisce la sicurezza e la riservatezza dei dati personali e delle informazioni sensibili dei fruitori, in conformità con le normative vigenti in materia di privacy.
4. Diritto alla Partecipazione:
   - I fruitori e/o familiari hanno il diritto di esprimere la loro opinione sui servizi ricevuti e di partecipare attivamente al processo di miglioramento, attraverso feedback, reclami e suggerimenti.
5. Diritto alla Parità di Trattamento:
   - Tutti i fruitori e/o familiari hanno diritto a un trattamento equo e senza discriminazioni, indipendentemente da età, sesso, origine, religione, stato socio-economico o altre caratteristiche personali.

Doveri dei fruitori e/o familiari per usufruire correttamente dei servizi

Per garantire il corretto funzionamento e l'efficacia dei servizi offerti, i fruitori e/o familiari sono tenuti a rispettare una serie di doveri. Questi doveri aiutano a mantenere un ambiente rispettoso e collaborativo:

1. Dovere di Rispetto:
   - I fruitori e/o familiari devono trattare con rispetto il personale di Società Dolce, gli altri utenti e la struttura utilizzata per l'erogazione dei servizi.
2. Dovere di Collaborazione:
   - I fruitori e/o familiari sono tenuti a collaborare attivamente con il personale, fornendo informazioni accurate e tempestive necessarie per l'erogazione dei servizi.
3. Dovere di Rispetto degli Orari e delle Regole:
   - I fruitori e/o familiari sono tenuti a rispettare gli orari di accesso e le regole stabilite per il funzionamento dei servizi, per garantire un'operatività efficiente e ordinata.
4. Dovere di Segnalazione:
   - I fruitori e/o familiari devono segnalare tempestivamente eventuali disservizi, reclami o suggerimenti, utilizzando i canali predisposti da Società Dolce, per contribuire al miglioramento continuo dei servizi.
5. Dovere di Cura delle Strutture:
   - I fruitori e/o familiari sono responsabili di un uso corretto e rispettoso delle strutture e delle attrezzature messe a disposizione, evitando danni e segnalando tempestivamente eventuali malfunzionamenti.

Rispettando questi diritti e doveri, Società Dolce ed i fruitori e/o familiari possono collaborare efficacemente per garantire un servizio di alta qualità, sicuro e soddisfacente per tutti.

RISARCIMENTI

Tutti i servizi sono coperti da polizza assicurativa RCT/RCO con massimali adeguati alle indicazioni della Committenza. In caso di danni per i quali vi sia una comprovata responsabilità della Cooperativa, o del suo personale, si procederà al risarcimento del danno secondo le condizioni assicurative di polizza e nel rispetto della procedura interna sui sinistri.

Condizioni e procedure per il risarcimento

Società Dolce si impegna a garantire il rispetto degli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi. Tuttavia, in caso di mancato rispetto di tali standard, i fruitori e/o familiari hanno diritto a richiedere un risarcimento.

Condizioni per il Risarcimento:

- I fruitori e/o familiari possono richiedere un risarcimento quando i servizi erogati non rispettano gli standard di qualità promessi, come definiti nella Carta dei Servizi.
- Il risarcimento può essere richiesto anche in caso di disservizi prolungati o gravi che compromettono significativamente la qualità del servizio.

Procedure per il Risarcimento:

a. *Presentazione del Reclamo*. Il fruitore e/o familiare deve presentare un reclamo formale, specificando i dettagli del disservizio e fornendo eventuali prove o documentazioni a supporto della richiesta.
b. *Valutazione del Reclamo.* Società Dolce esaminerà il reclamo entro 30 giorni, valutando la richiesta e verificando i fatti.
c. *Comunicazione dell'Esito*. Il fruitore e/o familiare riceverà una comunicazione scritta con l'esito della valutazione del reclamo e, se giustificato, le modalità del risarcimento.
d. *Erogazione del Risarcimento*. Il risarcimento potrà essere erogato sotto forma di rimborso, servizio sostitutivo o altre forme concordate con l'utente e/o familiare, entro un termine definito.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Società Dolce è impegnata a garantire la massima qualità dei servizi offerti e a rispondere prontamente alle esigenze dei fruitori, dei familiari e di tutte le parti interessate. A tal fine, abbiamo implementato un sistema strutturato per la gestione dei reclami e dei suggerimenti, che consente di raccogliere feedback preziosi e migliorare continuamente i nostri servizi.

Le Modalità di presentazione dei reclami e dei suggerimenti sono presenti in apposito allegato della carta dei servizi.

STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità rappresentano un elemento fondamentale per garantire l'eccellenza nell'erogazione dei servizi offerti. Società Dolce si impegna a rispettare rigorosi standard di qualità, che sono definiti attraverso indicatori specifici e monitorati costantemente per assicurare che gli obiettivi prefissati siano raggiunti.
Gli standard di qualità coprono vari aspetti del servizio, inclusi i tempi di risposta, l'efficienza delle operazioni, la soddisfazione degli utenti e la conformità alle normative vigenti. Per ogni standard, vengono stabiliti indicatori di performance chiari e misurabili, che permettono di valutare in modo oggettivo il livello di servizio offerto.
Gli indicatori specifici includono, ma non si limitano a:

INDICATORI DI PROCESSO

Sono utilizzati per monitorare e valutare l'adeguatezza e l'efficacia delle metodologie operative e delle attività svolte.

- **Tempi di Ammissione**: misurazione del tempo medio tra la richiesta di ammissione e l'effettiva ammissione dell'utente al servizio.
- **Tempi di Redazione del Progetto Individualizzato**: misurazione del tempo tra l'inserimento e la redazione del P.I.
- **Verifiche periodiche del Progetto Individualizzato:** misurazione del numero di verifiche dei Progetto Educativo Individualizzato (PEI), del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e del Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI).
- **Realizzazione Piano delle Attività:** misurazione del numero di attività effettivamente realizzate e del numero di utenti effettivamente coinvolti.
- **Coinvolgimento dei Familiari**: numero di incontri e interazioni con i familiari degli utenti durante le fasi di ammissione, inserimento e definizione del progetto individualizzato.
- **Piano Formativo**: realizzazione di un piano formativo che includa ore di formazione rispondente alle caratteristiche specifiche delle tipologie di utenti di ogni singolo servizio.

INDICATORI DI RISULTATO

Sono utilizzati per misurare gli effetti, l'efficacia dei servizi offerti e la soddisfazione da parte delle persone con disabilità e dei familiari.

- **Soddisfazione degli Utenti e dei Familiari**: risultati dei questionari di soddisfazione somministrati agli utenti e ai loro familiari riguardo alla qualità dei servizi ricevuti.
- **Raggiungimento degli Obiettivi Individualizzati**: percentuale di obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) raggiunti.
- **Inclusione Sociale**: numero di attività sociali, culturali ed occupazionali a cui gli utenti partecipano attivamente.
- **Formazione del Personale**: percentuale di realizzazione del piano formativo.
- **Organizzazione del servizio**: percentuale di rispetto dell'erogazione del personale sulla base del minutaggio previsto per gli utenti effettivamente presenti.
- **Rispetto dei tempi di risposta segnalazione/reclamo:** giorni di trasmissione della risposta.

I metodi di monitoraggio comprendono:

- raccolta dati con l'utilizzo di sistemi informatici per raccogliere dati in tempo reale sui vari indicatori;
- analisi periodica con l'analisi periodica dei dati raccolti per identificare trend e aree di miglioramento;
- audit interni attraverso le verifiche periodiche interne per valutare la conformità agli standard di qualità;
- feedback degli utenti/parti interessate tramite la raccolta ed analisi continua dei feedback ricevuti dai fruitori/parti interessate tramite questionari e altre modalità di comunicazione.

Attraverso l'adozione di questi standard e metodi di monitoraggio, Società Dolce si impegna a mantenere un elevato livello di qualità nei suoi servizi, rispondendo in modo efficace e tempestivo alle esigenze delle parti interessate e migliorando continuamente le proprie prestazioni.
Ci impegniamo infatti a migliorare continuamente la qualità dei nostri servizi. I feedback degli utenti sono fondamentali per identificare le aree di miglioramento e implementare soluzioni efficaci.

DIFFUSIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene aggiornata con cadenza annuale, al fine di garantire che il documento rimanga sempre allineato alle evoluzioni normative, ai cambiamenti nei servizi offerti e alle nuove esigenze degli utenti.
La carta dei servizi oltre ad essere disponibile presso il Servizio è pubblicata nel sito di società dolce
https://www.societadolce.it/category/disabilita/centri-diurni-disabilita/
ed è disponibile in versione cartacea su richiesta.

ALLEGATI

- Rette e modalità di compartecipazione
- Modulo segnalazione e reclamo ed indicazioni di compilazione e trasmissione
- Modulo elogio e suggerimenti
- Questionari di soddisfazione famigliari-utenti
- Esito standard di qualità
- Esito customer

C.D.D. “L’ORIZZONTE”

VIA LITTA, 1

CREMONA

TEL. 3336489245

MAIL: cdd.lorizzonte@societadolce.it

Carta dei servizi aggiornata il: 15/01/2026

C.D.D. L'Orizzonte

Via Litta, 1 – Cremona (CR)

RETTA GIORNALIERA 2026

Il costo giornaliero del servizio è pari a:

- **84,25 € (ottantaquattro/25 euro) IVA al 5% compresa** per i residenti del comune di Cremona
- **94,95 € (novantaquattro/95 euro) IVA al 5% compresa** per i residenti in altro Comune

ed è coperto dal contributo sostenuto dal Comune di residenza dell'utente e dall'utente stesso in base al regolamento ISEE.

In caso di assenza il costo giornaliero del servizio verrà decurtato dell'importo di euro 6,00 iva compresa:

- **78,25 € (settantotto/25 euro) IVA al 5% compresa** per i residenti del comune di Cremona
- **88,95 € (ottantotto/95 euro) IVA al 5% compresa** per i residenti in altro Comune.

Servizi compresi nella retta:

- attività socio-sanitarie;
- attività riabilitative;
- attività educative e di inclusione sociale;
- pasto;
- trasporto per le attività
- trasporto da casa al Centro e ritorno.

Servizi non compresi nella retta:

- farmaci e presidi;
- 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.

MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO

Io sottoscritto/a *(nome e cognome)* _____

Nato/a il _____ **a** _____ **Prov.** _____

Residente a _____ **CAP** _____ **Prov.** _____

Via _____ **n.** _____

Telefono *(fisso o cellulare)* _____ **e-mail** *(facoltativo)*_____ _____

DICHIARO DI ESSERE *(barrare UNA casella e scrivere le informazioni richieste)*

[] **Il diretto interessato** in qualità di:
- lavoratore
- Fruitore del servizio
- Committente
- Consulente
- Fornitore
- Volontario
- Altro (specificare) _____

[] **Il genitore** *(responsabilità genitoriale) del minore (nome e cognome)* _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

[] **Il tutore** [] **L'amministratore di sostegno** di (nome e cognome) _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

[] **Il familiare** di (nome e cognome) _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

SEGNALO/ RECLAMO PER

- una situazione o un evento che si è verificato il giorno _____ alle ore _____

presso (specificare il luogo _____

DESCRIVO I FATTI O LA SITUAZIONE

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO

CHIEDO INOLTRE *(indicare che cosa chiede, propone o suggerisce alla Società Dolce)*

_____

_____

_____

SONO CONSAPEVOLE

della responsabilità e delle sanzioni stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, costituiscono reato punito ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia.

COME PRESENTARE UN RECLAMO

Può presentare il modulo di segnalazione/reclamo in diversi modi:

- attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che trovano in tutti gli uffici e servizi gestiti da Società Dolce
- online all'indirizzo info@societadolce.it oppure a qualita.sistemidigestione@societadolce.it o via fax (051/64412.12)
- per posta ordinaria a Società Dolce Società Cooperativa in Via Cristina da Pizzano n.5 40133 Bologna
- di persona presso la sede legale della Cooperativa Sociale Società Dolce o presso le altre sedi territoriali.
- telefonare al numero 051/644.12.11 – Ufficio Qualità

TEMPI DELLA RISPOSTA

Società Dolce si impegna a fornire riscontro in merito alla segnalazione/ reclamo entro 30 giorno dalla data di ricevimento.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ricezione e gestione segnalazioni/reclami

1. Finalità e base giuridica del trattamento: i dati personali verranno trattati da Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop. per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali inerenti alla segnalazione/il reclamo presentato dall'interessato. La base giuridica che legittima il trattamento è l'adozione di una misura precontrattuale richiesta dall'interessato ovvero l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679), nonché l'adempimento di un obbligo di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679).

2. Natura del conferimento: il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

3. Modalità del trattamento: in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno in alcun caso diffusi e potranno essere eventualmente utilizzati in forma anonima e aggregata per finalità statistiche e di monitoraggio del servizio. I Suoi dati sono conservati per il tempo necessario al perseguimento della finalità per la quale sono trattati e comunque per un periodo non superiore a 10 anni dal momento della raccolta.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati: potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alla finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda. I dati raccolti dal Titolare non verranno altrimenti diffusi, trasferiti e/o ceduti a terzi, a Paesi terzi ovvero ad Organizzazioni internazionali.

5. Diritti dell'interessato: in qualsiasi momento, entro i parametri e nei casi previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679 (artt. 12 e da 15 a 22), Lei ha il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e di conoscerne le finalità, il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica.. Gli interessati hanno altresì il diritto di chiedere, nei casi previsti, la cancellazione, la limitazione del trattamento, nonché di opporsi, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento. L'interessato ha infine il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 141 D.Lgs n. 196 del 2003 e art. 77 Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati.

6. Titolare del trattamento è la Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop. con sede in Bologna via C. da Pizzano 5, privacy@societadolce.it.

7. Il Responsabile della Protezione dei dati personali può essere contattato all'indirizzo e-mail dpo@societadolce.it.

Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale della Cooperativa www.societadolce.it oppure scrivendo alla email privacy@societadolce.it.

MODULO ELOGIO / SUGGERIMENTO

Io sottoscritto/a *(nome e cognome)* _____

Nato/a il _____ **a** _____ **Prov.** _____

Residente a _____ **CAP** _____ **Prov.** _____

Via _____ **n.** _____

Telefono *(fisso o cellulare)* _____ **e-mail** *(facoltativo)* _____

DICHIARO DI ESSERE *(barrare UNA casella e scrivere le informazioni richieste)*

[] **Il diretto interessato** in qualità di:
- lavoratore
- Fruitore del servizio
- Committente
- Consulente
- Fornitore
- Volontario
- Altro (specificare) _____

[] **Il genitore** *(responsabilità genitoriale) del minore (nome e cognome)* _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

[] **Il tutore** [] **L'amministratore di sostegno** di (nome e cognome) _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

[] **Il familiare** di (nome e cognome) _____

nato/a il _____ a _____ prov. _____

DESIDERO

- ☐ esprimere il mio apprezzamento
- ☐ offrire un suggerimento

per questi motivi (specificare le ragioni, il luogo, le persone, ecc....)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

MODULO ELOGIO / SUGGERIMENTO

COME PRESENTARE UN ELOGIO/SUGGERIMENTO

Può presentare il modulo Elogio/Suggerimento in diversi modi:

- attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che trovano in tutti gli uffici e servizi gestiti da Società Dolce
- online all'indirizzo info@societadolce.it oppure a qualita.sistemidigestione@societadolce.it o via fax (051/64412.12)
- per posta ordinaria a Società Dolce Società Cooperativa in Via Cristina da Pizzano n.5 40133 Bologna
- di persona presso la sede legale della Cooperativa Sociale Società Dolce o presso le altre sedi territoriali.
- telefonare al numero 051/644.12.11 – Ufficio Qualità

GRAZIE PER LE INFORMAZIONI / CONSIGLI CONDIVISI

MODULO ELOGIO / SUGGERIMENTO

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ricezione e gestione ringraziamenti, encomi, suggerimenti.

1. Finalità e base giuridica del trattamento: i dati personali verranno trattati da Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop. per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali inerenti alla segnalazione ricevuta dall'interessato. La base giuridica che legittima il trattamento è l'adozione di una misura precontrattuale richiesta dall'interessato ovvero l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679), nonché l'adempimento di un obbligo di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679).

2. Natura del conferimento: il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

3. Modalità del trattamento: in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno in alcun caso diffusi, potranno essere eventualmente utilizzati in forma anonima e aggregata per finalità statistiche e di monitoraggio del servizio. I Suoi dati sono conservati per il tempo necessario al perseguimento della finalità per la quale sono trattati e comunque per un periodo non superiore a 10 anni dal momento della raccolta.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati: potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda. I dati raccolti dal Titolare non verranno altrimenti diffusi, trasferiti e/o ceduti a terzi, a Paesi terzi ovvero ad Organizzazioni internazionali.

5. Diritti dell'interessato: in qualsiasi momento, entro i parametri e nei casi previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679 (artt. 12 e da 15 a 22), Lei ha il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e di conoscerne le finalità, il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica p. Gli interessati hanno altresì il diritto di chiedere, nei casi previsti, la cancellazione, la limitazione del trattamento, nonché di opporsi, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento. L'interessato ha infine il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 141 D.Lgs n. 196 del 2003 e art. 77 Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati.

6. Titolare del trattamento è la Cooperativa Sociale Società Dolce Soc. Coop. con sede in Bologna via C. da Pizzano 5, privacy@societadolce.it.

7. Il Responsabile della Protezione dei dati personali può essere contattato all'indirizzo e-mail dpo@societadolce.it.

Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale della Cooperativa www.societadolce.it oppure scrivendo alla email privacy@societadolce.it

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER I FRUITORI DEI SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ E FAMILIARI/ADS/TUTORI (Centri Diurni e Residenze) GESTITI DA SOCIETÀ DOLCE

COSTRUIAMO INSIEME LA QUALITÀ DEL SERVIZIO.

L'indagine è gestita in forma anonima e i dati saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy.
Il responsabile Customer
Massimiliano Paoletti

SEZIONE A: INFORMAZIONI GENERALI

Chi compila il questionario è direttamente il fruitore del servizio?

□ Si
□ No

Se no qual è il rapporto con l'ospite del servizio?

- □ Genitore
- □ Figlio/a
- □ Fratello/Sorella
- □ Altro parente (specificare): _____
- □ Amministratore di sostegno/Tutore
- □ Altro (specificare): _____

Età di chi compila il questionario:

- □ Meno di 30 anni
- □ 30-50 anni
- □ 51-65 anni
- □ Oltre 65 anni

Di quale servizio fruisce l'ospite?

- □ centro diurno
- □ residenza

Convive con l'ospite del servizio? (solo per i fruitori dei centri diurni)

- □ Sì
- □ No

Da quanto tempo l'ospite usufruisce del servizio?

- □ Meno di 4 mesi
- □ Da 4 a 11 mesi
- □ Da 1 a 3 anni
- □ Oltre 3 anni

Ha già usufruito di altri servizi gestiti da Società Dolce?

- □ Sì
- □ No

SEZIONE B: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- Indichi il suo grado di soddisfazione per ciascun aspetto utilizzando la seguente scala:
  - **1** = Per niente soddisfatto
  - **2** = Poco soddisfatto
  - **3** = Abbastanza soddisfatto
  - **4** = Molto soddisfatto

Accoglienza e Inserimento
Le informazioni ricevute al momento dell'inserimento.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
La qualità dell'accoglienza e del supporto nella fase iniziale.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4

Qualità della Vita Quotidiana
Il progetto individualizzato.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
L'attenzione ai bisogni fisici ed emotivi dell'ospite.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
Le opportunità per mantenere e/o sviluppare autonomie personali e relazionali.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
Le attività educative.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
Il Livello di cura e di igiene della persona.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
Le attività svolte di socializzazione e integrazione.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
La qualità delle cure sanitarie.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
Le attività di riabilitazione.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4

Rapporto con il Personale
La cortesia e la disponibilità del gruppo di lavoro.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
Il lavoro che svolge lo staff di coordinamento.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4

Comunicazione e coinvolgimento della famiglia/care-giver
Modalità di comunicazione e di informazione, frequenza e chiarezza delle comunicazioni.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
Il coinvolgimento nel progetto individualizzato.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4

Qualità della struttura
L'igiene, il decoro e la manutenzione degli ambienti.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
La qualità, varietà e adeguatezza dei pasti forniti.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
Il servizio di lavanderia.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4
Servizio di trasporto/accompagnamento garantito dalla struttura.
□ 1 □ 2 □ 3 □ 4

SEZIONE C: ASPETTI PRIORITARI

- **Indichi i tre ambiti più importanti per lei (massimo 3 crocette):**

□ Accoglienza e inserimento
□ Cura ed assistenza
□ Progetto educativo
□ Qualità della vita quotidiana
□ Alimentazione e ristorazione
□ Comunicazione con i familiari
□ Manutenzione e igiene degli ambienti

SEZIONE D: VALUTAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

1. **Quanto si ritiene soddisfatto del servizio nel suo complesso?**
   - □ Per niente soddisfatto
   - □ Poco soddisfatto
   - □ Abbastanza soddisfatto
   - □ Molto soddisfatto
2. **Rispetto alle sue aspettative iniziali, complessivamente come valuta il servizio?**
   - □ Peggiore di quanto pensasse
   - □ Esattamente come se lo immaginava
   - □ Migliore di quanto pensasse
   - □ Non risponde
3. **Con quale probabilità consiglierebbe il servizio ad altre persone?**
   - Per niente probabile
   - □ Poco probabile
   - □ Abbastanza probabile
   - □ Molto probabile

SEZIONE D: COMMENTI E SUGGERIMENTI

1. **Quali altri servizi o attività ritiene potrebbero essere utili (massimo 3 risposte)**
2. **Quali miglioramenti o osservazioni desidera condividere per aiutarci a migliorare il servizio?** (domanda aperta)

STANDARD DI QUALITÀ

INDICATORI DI PROCESSO

- **Tempi di Ammissione**: misurazione del tempo medio tra la richiesta di ammissione e l'effettiva ammissione dell'utente al servizio.

Indicatore	Criteri di definizione del risultato atteso	Risultato anno 2025	Risultato anno 2026	Risultato anno 2027	Risultato anno 2028
Tempi di ammissione	N° giorni X < 30				

- **Tempi di Redazione del Progetto Individualizzato**: misurazione del tempo tra l'inserimento e la redazione del P.I.

Indicatore	Criteri di definizione del risultato atteso	Risultato anno 2025	Risultato anno 2026	Risultato anno 2027	Risultato anno 2028
Tempi di redazione del P.I.	N° giorni X < 30				

- **Verifiche periodiche del Progetto Individualizzato**: misurazione del numero di verifiche annuali del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e del Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI).

Indicatore	Criteri di definizione del risultato atteso	Risultato anno 2025	Risultato anno 2026	Risultato anno 2027	Risultato anno 2028
Verifiche periodiche PEI – PAI - PRI	N° verifiche X ≥2				

- **Realizzazione Piano delle Attività:** misurazione del numero di attività effettivamente realizzate e del numero di utenti effettivamente coinvolti.

Indicatore	Criteri di definizione del risultato atteso	Risultato anno 2025	Risultato anno 2026	Risultato anno 2027	Risultato anno 2028
Realizzazione Piano delle attività	N° attività X ≥ 10				
	N° utenti coinvolti almeno in 3 differenti attività = 100%				

- **Coinvolgimento dei Familiari**: numero di incontri e interazioni con i familiari degli utenti durante le fasi di ammissione, inserimento e definizione del progetto individualizzato.

Indicatore	Criteri di definizione del risultato atteso	Risultato anno 2025	Risultato anno 2026	Risultato anno 2027	Risultato anno 2028
Coinvolgimento dei famigliari	N° incontri X ≥2				

- **Piano Formativo**: realizzazione di un piano formativo che includa ore di formazione rispondenti alle caratteristiche specifiche delle tipologie di utenti di ogni singolo servizio.

Indicatore	Criteri di definizione del risultato atteso	Risultato anno 2025	Risultato anno 2026	Risultato anno 2027	Risultato anno 2028
Piano Formativo	Almeno 1 corso specifico				

STANDARD DI QUALITÀ

INDICATORI DI RISULTATO

- **Soddisfazione degli Utenti e dei Familiari**: risultati dei questionari di soddisfazione somministrati agli utenti e ai loro familiari riguardo alla qualità dei servizi ricevuti.

Indicatore	Criteri di definizione del risultato atteso	Risultato anno 2025	Risultato anno 2026	Risultato anno 2027	Risultato anno 2028
Soddisfazione utenti e famigliari	Risultato medio X ≥ 3				

- **Raggiungimento degli Obiettivi Individualizzati:** percentuale di obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) raggiunti.

Indicatore	Criteri di definizione del risultato atteso	Risultato anno 2025	Risultato anno 2026	Risultato anno 2027	Risultato anno 2028
Raggiungimento degli obiettivi Individualizzati	% obiettivi raggiunti X ≥ 50%				

- **Inclusione Sociale**: numero di attività sociali, culturali ed occupazionali a cui gli utenti partecipano attivamente.

Indicatore	Criteri di definizione del risultato atteso	Risultato anno 2025	Risultato anno 2026	Risultato anno 2027	Risultato anno 2028
Inclusione Sociale	N° attività X ≥ 2				

- **Formazione del Personale**: percentuale di realizzazione del piano formativo.

Indicatore	Criteri di definizione del risultato atteso	Risultato anno 2025	Risultato anno 2026	Risultato anno 2027	Risultato anno 2028
Formazione del personale	% di realizzazione X ≥ 80%				

- **Organizzazione del servizio**: percentuale di rispetto dell'erogazione del personale sulla base del minutaggio previsto per gli utenti effettivamente presenti.

Indicatore	Criteri di definizione del risultato atteso	Risultato anno 2025	Risultato anno 2026	Risultato anno 2027	Risultato anno 2028
Organizzazione del servizio	% rispetto erogazione X > 100%				

- **Rispetto dei tempi di risposta segnalazione/reclamo :** giorni di trasmissione della risposta.

Indicatore	Criteri di definizione del risultato atteso	Risultato anno 2025	Risultato anno 2026	Risultato anno 2027	Risultato anno 2028
Tempi di risposta segnalazione/reclamo	N° giorni X ≤ 15				

ESITO CUSTOMER FAMILIARI/CARE GIVER ANNO 2024

Servizio: CDD L'Orizzonte - Provincia: CR

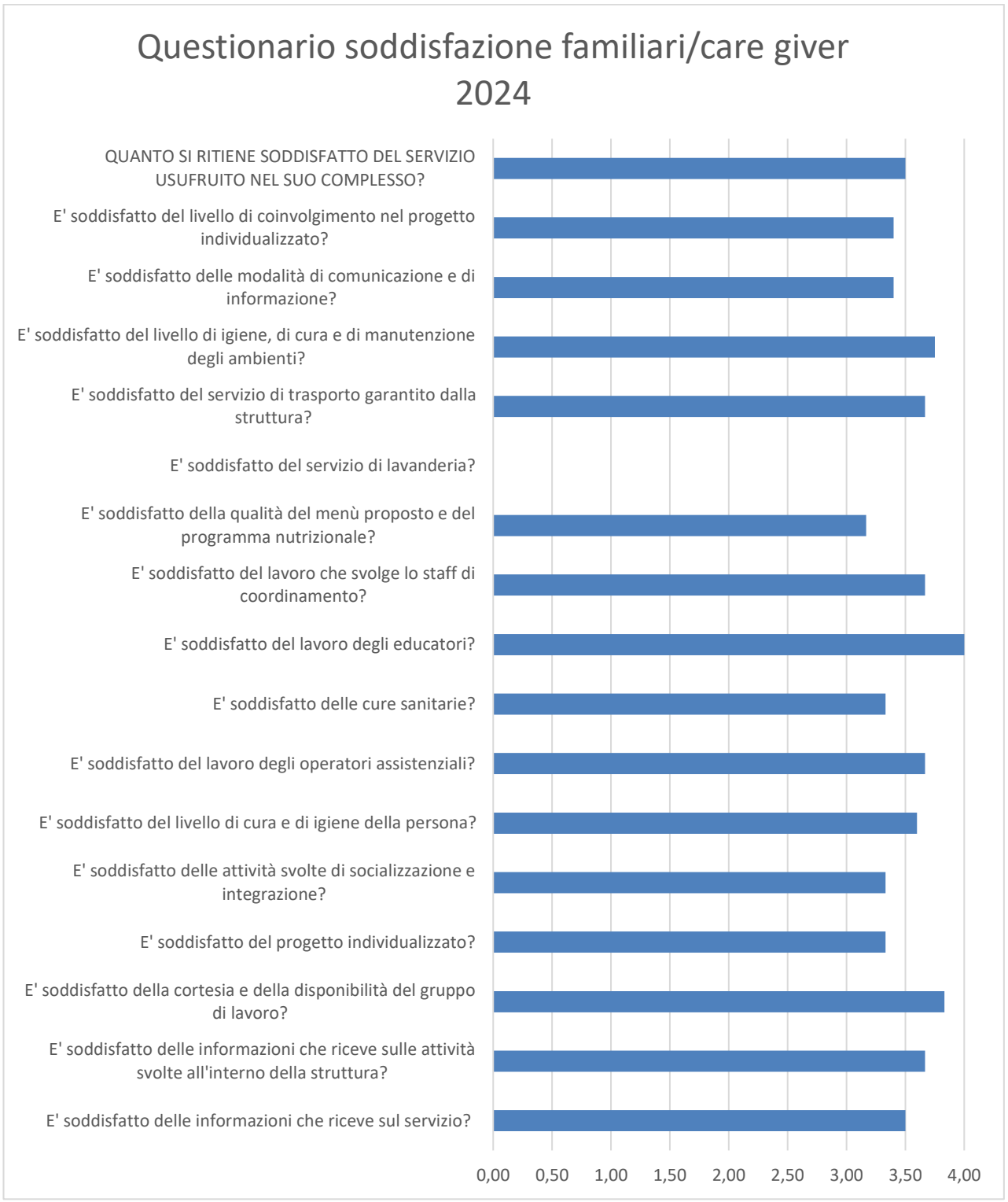
Caratteristiche del servizio	2024
E' soddisfatto delle informazioni che riceve sul servizio?	3,50
E' soddisfatto delle informazioni che riceve sulle attività svolte all'interno della struttura?	3,67
E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del gruppo di lavoro?	3,83
E' soddisfatto del progetto individualizzato?	3,33
E' soddisfatto delle attività svolte di socializzazione e integrazione?	3,33
E' soddisfatto del livello di cura e di igiene della persona?	3,60
E' soddisfatto del lavoro degli operatori assistenziali?	3,67
E' soddisfatto delle cure sanitarie?	3,33
E' soddisfatto del lavoro degli educatori?	4,00
E' soddisfatto del lavoro che svolge lo staff di coordinamento?	3,67
E' soddisfatto della qualità del menù proposto e del programma nutrizionale?	3,17
E' soddisfatto del servizio di lavanderia?	.
E' soddisfatto del servizio di trasporto garantito dalla struttura?	3,67
E' soddisfatto del livello di igiene, di cura e di manutenzione degli ambienti?	3,75
E' soddisfatto delle modalità di comunicazione e di informazione?	3,40
E' soddisfatto del livello di coinvolgimento nel progetto individualizzato?	3,40
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO USUFRUITO NEL SUO COMPLESSO?	3,50

L'indagine si è svolta attraverso la compilazione di un questionario di soddisfazione da parte dei familiari/utenti del servizio.

La valutazione di ciascuna caratteristica del servizio è indicata con un valore compreso tra 1 e 4, dove 1=per niente soddisfatto, 2= poco, 3=abbastanza, 4=molto.

A valore medio elevato (vicino a 4) corrisponde soddisfazione elevata.

Nr. utenti: 10 - Nr. questionari raccolti: 6 - Redemption: 60,0%


Questionario soddisfazione familiari/care giver 2024
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO USUFRUITO NEL SUO COMPLESSO?
E' soddisfatto del livello di coinvolgimento nel progetto individualizzato?
E' soddisfatto delle modalità di comunicazione e di informazione?
E' soddisfatto del livello di igiene, di cura e di manutenzione degli ambienti?
E' soddisfatto del servizio di trasporto garantito dalla struttura?
E' soddisfatto del servizio di lavanderia?
E' soddisfatto della qualità del menù proposto e del programma nutrizionale?
E' soddisfatto del lavoro che svolge lo staff di coordinamento?
E' soddisfatto del lavoro degli educatori?
E' soddisfatto delle cure sanitarie?
E' soddisfatto del lavoro degli operatori assistenziali?
E' soddisfatto del livello di cura e di igiene della persona?
E' soddisfatto delle attività svolte di socializzazione e integrazione?
E' soddisfatto del progetto individualizzato?
E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del gruppo di lavoro?
E' soddisfatto delle informazioni che riceve sulle attività svolte all'interno della struttura?
E' soddisfatto delle informazioni che riceve sul servizio?
0,00
0,50
1,00
1,50
2,00
2,50
3,00
3,50
4,00