R.S.D.
“TAM TAM”
PIAZZA GIOTTO, 2
SAN GIORGIO BIGARELLO (MN)

tam tam
RESIDENZA PER DISABILI

Carta dei Servizi

società dolce

PROGETTO in

Indice

3 COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE
3 PROGETTO IN
3 CODICE ETICO
3 CERTIFICAZIONE QUALITÀ
4 MISSION
5 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Finalità
Orario di apertura
Orario segreteria coordinamento
Ubicazione
Ambienti
7 SERVIZI OFFERTI
Servizi alberghieri
Attività assistenziali
Interventi socio-educativi
Attività riabilitative
Attività ludico-ricreative
Assistenza medico-sanitaria
Giornata tipo
10 IL PERSONALE
12 MODALITÀ D'ACCESSO E DIMISSIONI
Tipologia di convenzionamento - retta
Modalità di ammissione
Modalità di dimissione
15 METODOLOGIA DI LAVORO
L'osservazione
La progettazione individualizzata
Verifiche
Valutazione del grado di soddisfazione
15 STANDARD DI QUALITÀ
15 SEGNALAZIONI E RECLAMI
15 NORMATIVE DI RIFERIMENTO
15 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 alle persone con disabilità, dagli anziani ai minori, passando per i servizi sanitari, psichiatrici e il disagio sociale. Dal 1988, per l'esattezza, da quando un gruppo di nove studenti universitari decide di fare del proprio amore per il prossimo un mestiere dando vita ad una cooperativa sociale. L'obiettivo era ed è impegnarsi per contribuire a creare una società più dolce, dove tutti possono trovare l'aiuto necessario. Al nobile intento si somma poi la possibilità di dare lavoro a professionisti che condividono il medesimo obiettivo e che si sono formati per conseguirlo in modo impeccabile. Al centro del nostro sistema c'è per definizione la persona, con la quale vogliamo avviare un dialogo continuo e costruttivo da sviluppare nelle varie tappe del percorso. Nell'ambito della "disabilità" siamo impegnati da decenni a immaginare, sperimentare ed innovare servizi e progetti per adulti e minori tramite "Progetto In".

PROGETTO IN

Il ***Progetto In*** è realizzato da Società Dolce per valorizzare e promuovere il lavoro svolto nell'ambito della disabilità, all'interno di progetti e servizi innovativi in risposta alle richieste pubbliche e private.
Operiamo con l'intento primario della personalizzazione degli interventi, attraverso il riconoscimento dei bisogni, degli interessi e delle risorse dell'individuo nel rispetto del progetto di vita.
L'inclusione sociale della persona con disabilità Intellettive, fisiche o plurime avviene attraverso una presa in carico continua e definita nel tempo con prestazioni professionali individualizzate che integrano l'insieme delle risorse in un costante lavoro di rete.

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 *** rilasciato 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

La RSD “Tam Tam” è una struttura integrata residenziale, sita a San Giorgio Bigarello in Piazza Giotto, 2; accoglie persone in condizioni di grave disabilità fisica, psichica, sensoriale, impossibilitate, in via temporanea o permanente, a rimanere all’interno del proprio nucleo familiare, che necessitano di un supporto assistenziale specifico e di prestazioni sanitarie continue.

La RSD ospita persone di età inferiore ai 65 anni e, di norma, superiore ai 18 anni la cui fragilità sia compresa nelle 5 classi della Scheda Individuale Disabili (SIDi), strumento di classificazione predisposto dalla Regione Lombardia.
Il concetto di gravità, in linea con i principi dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, è qui inteso in un’ottica multidimensionale, cioè come il risultato dell’interazione di diverse dimensioni dell’individuo: la dimensione cognitiva, quella affettiva-relazionale, quella organica, quella del comportamento adattivo e quella del contesto familiare e socio-ambientale di provenienza.
La Residenza Socio-sanitaria per Disabili (R.S.D) “Tam Tam” è una struttura accreditata e contrattualizzata per 10 posti

FINALITÀ’

Finalità del servizio sono:

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

ORARIO DI APERTURA

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

ORARIO DI VISITA

Tutti i giorni della settimana dalle ore 9,00 alle ore 20,00. Si possono verificare momenti in cui viene chiesto al famigliare di allontanarsi dalla situazione su richiesta del personale in turno per comprovati motivi.
In caso di necessità di visita tra le ore 20,00 e le ore 09,00 è necessario presentare richiesta presso la struttura, che provvederà a valutare le motivazioni della richiesta, ad autorizzare una eventuale deroga e ad avvisare il personale di assistenza

ORARIO SEGRETERIA COORDINAMENTO

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

UBICAZIONE

La R.S.D. “Tam Tam” è situata a San Giorgio Bigarello (MN) in Piazza Giotto, 2.

AMBIENTI

La Struttura, di proprietà della Cooperativa Sociale Società Dolce, misura circa 337 mq disposti su un unico piano e comprende i seguenti spazi:

- n.5 camere da 2 posti letto di dimensioni superiori ai 18 mq con servizio igienico direttamente accessibile dalla camera (1 servizio igienico ogni 4 posti letto)
- n.1 bagno assistito
- n.1 locale pranzo con spazi polivalenti di 58 mq
- n.1 Palestra di 60 mq
- n.1 Ambulatorio con servizio igienico
- n.1 tisaneria
- locali di accoglienza (reception, bagno ospiti)
- locali tecnici (terminale attrezzato per la ricezione e conservazione pasti con relativa dispensa e ulteriori locali accessori, vuotatoio, ripostiglio, magazzino, depositi di sporco e pulito)
- locali ad uso del personale (spogliatoi, bagni, ufficio amministrativo)
- spazi connettivi

SERVIZI OFFERTI

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

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

SERVIZI ALBERGHIERI

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

Servizio mensa

I pasti sono preparati da una ditta esterna specializzata e consegnati in Struttura tramite mezzo attrezzato per la conservazione delle condizioni organolettiche e di igiene. L'operatore incaricato della ricezione dei pasti provvede a verificare la temperature d'ingresso e ad attivare il dispositivo di mantenimento della temperatura sino all'orario di distribuzione. La conservazione e distribuzione dei pasti, nonché l'utilizzo di tutta la strumentazione del locale cucina, avviene nel rispetto del piano HACCP adottato dalla Struttura. Sono garantite le diete individuali prescritte dal medico.

Lavanderia

Il servizio lavanderia è garantito da una ditta specializzata esterna sia per la biancheria degli ospiti che per la biancheria della struttura.

Servizio trasporto

La RSD dispone di n.2 automezzi motorizzati a 9 posti attrezzati per il trasporto di passeggeri in carrozzina. I mezzi saranno impiegati per lo svolgimento delle attività all'esterno della Struttura.

Servizio pulizia

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

ASSISTENZA RELIGIOSA

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

ATTIVITA' ASSISTENZIALI

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

INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

Gli interventi educativi mirano a valorizzare le competenze personali, a sviluppare l'autodeterminazione, a favorire l'inclusione sociale, a garantire condizioni di benessere psico-fisico generale, a concretizzare una qualità di vita centrata sulla dignità della persona.

ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE

Vengono promossi momenti ludico-ricreativi che si diversificano a seconda degli interessi espressi dalle persone inserite nel servizio e che riguardano differenti aree di intervento (creativo-manuali, espressivo-corporee, culturali,…).

ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

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

ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

L'attività medico-sanitaria non è stata pensata come una sorta di "pronto soccorso", ma come un'attività che porti a prevenire e curare la salute nell'ottica del benessere complessivo della persona.
Il direttore Sanitario assume il ruolo del medico di medicina generale per gli ospiti inseriti in struttura. Il medico organizza i programmi di prevenzione, cura e riabilitazione per ogni singolo ospite, operando in collaborazione con le figure infermieristiche presenti nel servizio.
Gli infermieri effettuano un monitoraggio continuo delle condizioni e dei bisogni sanitari degli ospiti della struttura

GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata è così scandita:

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

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

IL PERSONALE

L'intero gruppo di lavoro è responsabile del funzionamento complessivo della struttura e del perseguimento degli obiettivi programmati, in rapporto al proprio ruolo e alla propria funzione. I turni di lavoro garantiscono il rapporto personale-utenti secondo gli standard regionali e le necessità personali degli utenti.
Nel servizio, oltre alle figure di seguito descritte, possono essere presenti diverse professionalità che con presenza programmata intervengono sul bisogno specifico degli utenti: psicologi, medici psichiatri, fisioterapisti, terapisti della riabilitazione, maestri d'arte.
Il servizio può impiegare volontari, ragazzi/e in servizio civile volontario, con funzione integrativa e non sostitutiva del personale stabilmente impiegato previo un corretto inserimento, una adeguata formazione e la garanzia di una presenza operativamente assicurata
Le figure professionali previste sono:

COORDINATORE RESPONSABILE

È l'interlocutore di riferimento del servizio che presiede dal punto di vista gestionale e tecnico al Progetto e ne verifica l'applicazione. Sovraintende 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 famigliari e i committenti.

MEDICO

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

INFERMIERE

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

- Gestione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico
- Monitoraggio parametri sanitari
- Medicazioni
- Prelievi ematici
- Monitoraggio costante del benessere fisico

FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista, oltre ad occuparsi degli interventi riabilitativi così come previsti dal progetto individualizzato, garantisce la supervisione delle attività svolte da educatori, ASA/OSS ed infermieri per quanto riguarda le corrette manovre di posizionamento, spostamento e mobilizzazione degli ospiti con problemi motori.

EDUCATORE PROFESSIONALE

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

A.S.A./O.S.S.

È responsabile della realizzazione del piano assistenziale degli utenti e si occupa dell'espletamento delle funzioni di base, delle attività ludico ricreative ed in generale delle attività assistenziali.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

TIPOLOGIA DI CONVENZIONAMENTO – RETTA

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in RSD, salvo i casi di prenotazione del posto letto; in tal caso il pagamento decorre dalla data della prenotazione.
Nel computo delle giornate di presenza viene sempre calcolato il giorno di ingresso e quello di uscita.
Il pagamento della retta, in forma mensile anticipata, deve essere corrisposto entro dieci giorni dalla ricezione della fattura.
Il Gestore si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT e dei maggiori oneri di derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali e/o sulla base di specifiche esigenze della Struttura che possono determinarne la necessità.
Dette variazioni saranno comunicate per iscritto e controfirmate per accettazione dall'Ospite almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal contratto
In caso di assenze dovute a motivi familiari o a ricoveri ospedalieri, la retta non subirà alcuna riduzione.

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

Non viene richiesto alcun deposito cauzionale.

Società Dolce si impegna a rilasciare in tempo utile apposita certificazione attestante il pagamento della retta e la sua quantificazione per consentire la deduzione o la detrazione fiscale delle spese mediche ai sensi della normativa vigente

Servizi compresi nella retta:

- Prestazioni socio-sanitarie: assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia, interventi educativi, igiene e cura della persona
- Vitto e alloggio
- Servizio lavanderia
- Parrucchiere/barbiere
- Podologo
- Trasporto per visite mediche programmate dalla struttura

Servizi non compresi nella retta:

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

MODALITÀ DI AMMISSIONE

L'ammissione dell'utente da parte di Cooperativa Sociale Società Dolce è subordinata a:

- Presentazione della domanda di ammissione presso la sede della RSD Tam Tam;

- valutazione di appropriatezza della tipologia di servizio ai bisogni della persona a cura dell'equipe multiprofessionale della RSD;
- assunzione dell'impegno di spesa da parte del Comune di residenza dell'utente e relativa comunicazione all'ente gestore;
- sottoscrizione del contratto d'ingresso;
- in caso il posto non sia disponibile, il nominativo della persona verrà inserito all'interno della lista di attesa.

Al momento dell'accoglienza, dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- Relazione clinica informativa recente (non oltre i sei mesi) in cui vengano specificate: diagnosi e terapia in atto
- Fotocopia carta identità Ospite
- Fotocopia codice fiscale Ospite
- Fotocopia tessera sanitaria Ospite
- Fotocopia esenzione Ticket
- Fotocopia verbale accertamento invalidità civile
- Eventuale copia della nomina di Amministratore Di Sostegno/Tutore

Accoglienza dell'ospite

L'inserimento nella RSD avviene in modo graduale, preceduto da visite svolte dagli operatori al domicilio di provenienza o alla struttura in cui l'utente è ospitato e da occasioni di incontro e conoscenza. Ogni utente viene ammesso alla Struttura con un proprio percorso di inserimento volto a tutelare e soddisfare i bisogni individuali nel rispetto della propria storia personale.

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

Il coordinatore e il medico accolgono la persona in struttura; viene effettuata una raccolta anamnestica (medica, infermieristico-tutelare, psico-sociale e riabilitativa) ed una rilevazione delle principali esigenze e bisogni in modo da impostare fin dal primo momento l'assistenza in modo personalizzato. Entro trenta giorni dall'ingresso l'équipe multidisciplinare definisce il Progetto Individualizzato definitivo in cui sono evidenziati gli obiettivi personalizzati e i relativi tempi di verifica. Il progetto individualizzato viene periodicamente aggiornato in base alla variazione delle condizioni della persona con disabilità.

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

GESTIONE LISTA DI ATTESA

La gestione delle lista d'attesa è a carico di Cooperativa Sociale Società Dolce.

Nel caso in cui le domande di ingresso siano più numerose dei posti disponibili si procederà all'inserimento tenendo conto dei seguenti criteri:

- data di presentazione della domanda di ammissione;
- grado di pertinenza del servizio ai bisogni specifici dell'utente;
- situazione familiare: impossibilità a fornire prestazioni assistenziali adeguate;
- distanza del luogo di residenza dell'utente dalla sede della RSD.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

La dimissione degli utenti può avvenire su richiesta di:

- utente
- familiari/tutore/amministratore di sostegno,
- servizi sociali,
- equipe tecnica del servizio

L'Ospite/Tutore/Curatore/ADS ha facoltà di recedere in qualsiasi tempo inviando comunicazione con raccomandata a.r. a Società Dolce con preavviso di almeno quindici (15) giorni.

Le dimissioni, avverranno previa informativa a cura di Società Dolce per i seguenti motivi:

- nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione, nel caso l'Ospite non risultasse idoneo Servizio;
- incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal Servizio e i bisogni individuali dell'Ospite;
- mancato pagamento della retta;
- decesso dell'Ospite;
- comportamento reiterato in aperta violazione delle normali regole della vita in comunità;
- sopravvenute alterazioni del comportamento o delle condizioni psicofisiche tali da recare grave e continua turbativa al normale andamento della Struttura, agli altri Ospiti, al personale;
- danni arrecati ai beni e al patrimonio della Residenza;
- per ogni altra causa prevista dalla legge.

Dimissioni protette dal servizio

Come previsto dalla DGR 2569, al momento delle dimissioni o del trasferimento presso altro servizio verrà rilasciata all'ospite una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. In caso di dimissione, all'ospite viene riconsegnata la documentazione anagrafica e sanitaria in originale, i propri effetti personali ed eventuali presidi protesici.

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.

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, basata sulla valutazione di bisogni, preferenze, aspettative e desideri della persona, si declina in:

- Progetto Individualizzato (PI)
- Progetto Educativo Individualizzato (Programma di intervento)
- 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, con la famiglia e con il Servizio Sociale Territoriale.

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 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, sarà occasione di riflessione e di soluzione di alcuni problemi costituisce motivo di riflessione e opportunità di soluzione rispetto ad eventuali criticità segnalate, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.
I dati emersi vengono poi condivisi con i familiari/AdS/tutori e con gli operatori del Servizio.
La valutazione del grado di soddisfazione viene, inoltre, monitorata analizzando le segnalazioni, i reclami, gli elogi e i suggerimenti che provengono 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

STANDARD DI QUALITÀ

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta Società Dolce impegnata nel lavoro per “obiettivi e risultati” e non per prestazioni.
Per gli utenti nella fase dell’inserimento viene effettuata l’analisi dei bisogni, dei desideri, delle autonomie a seguito della quale viene co-redatto il Progetto Individualizzato insieme ai diretti interessati, famigliari e tecnici di riferimento. Il progetto personalizzato viene verificato almeno semestralmente e almeno annualmente viene ridefinito seguendo gli standard di qualità individuati.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

In ogni momento gli utenti, i loro familiari, gli operatori, possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami motivati per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme o dei regolamenti.
Per i suggerimenti e i reclami c’è a disposizione degli utenti e dei loro famigliari un apposito modulo esposto in bacheca. La risposta scritta deve essere inviata entro quindici giorni dall’avvenuta segnalazione.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Gli utenti ed i loro famigliari hanno il diritto di avere le informazioni relative alle modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e possono accedere alla documentazione nei modi e termini previsti dalla normativa di legge.

PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI

R.S.D. “Tam Tam” - Piazza Giotto, 2 – 46030 San Giorgio Bigarello (MN)
Telefono: 0376.340707 – cell.: 3383687371
E-mail: rsd.tamtam@societadolce.it

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

VISITE GUIDATE

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

RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA

In Automobile:

Dal centro di Mantova: dalla stazione dei treni proseguire per via Cremona fino alla rotonda, prendere la prima uscita proseguire sul lungolago Gonzaga, alla rotonda prendere la seconda uscita, attraversare il ponte di S. Giorgio, proseguire per via Legnago. Alla rotonda prendere la seconda uscita. Alla rotonda successiva proseguire su SP 10. Al semaforo proseguire su SP 10 fino alla successiva rotonda, prendere la seconda uscita e proseguire per via XXV aprile. Allo stop girare a destra, proseguire per via Mantegna. All'arrivo in piazza Giotto percorrere la rotonda fino al civico 2.

Dall'uscita di Mantova Nord: uscire dal casello, immettersi nella rotonda sulla SP 28 tenendo direzione Mantova, proseguire fino alla rotonda. Alla rotonda prendere la seconda uscita SP 10, proseguire fino alla successiva rotonda, prendere la prima uscita, immettersi in via XXV aprile. Allo stop girare a destra, proseguire per via Mantegna. All'arrivo in piazza Giotto percorrere la rotonda fino al civico 2.

Da Mantova sud: proseguire in autostrada, uscire a Mantova nord.

Da Cremona: da via Cremona, tenere le indicazioni per la stazione dei treni, proseguire per via Cremona fino alla rotonda, prendere la prima uscita proseguire sul lungolago Gonzaga, alla rotonda prendere la seconda uscita, attraversare il ponte di S. Giorgio, proseguire per via Legnago. Alla rotonda prendere la seconda uscita. Alla rotonda successiva proseguire su SP 10. Al semaforo proseguire su SP 10 fino alla successiva alla rotonda, prendere la seconda uscita e proseguire per via XXV aprile. Allo stop girare a destra, proseguire per via Mantegna. All'arrivo in piazza Giotto percorrere la rotonda fino al civico 2.

In autobus: **4C o 4T** da piazza Sordello (piazza principale di Mantova sede del palazzo Ducale)

- **ALLEGATI**

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

Redatta in data: 15 gennaio 2026

ALLEGATO 1
Carta del servizio
IMPORTO RETTA

R.S.D. "TAM TAM"
Piazza Giotto, 2
San Giorgio Bigarello (MN)

RETTA GIORNALIERA 2026

La retta giornaliera (iva di legge inclusa) è di **€ 98,00 (euro novantotto/00)**

Servizi compresi nella retta:

- Prestazioni socio-sanitarie: assistenza medica, assistenza infermieristica, podologo, fisioterapia, interventi educativi, igiene e cura della persona
- Vitto e alloggio
- Servizio lavanderia
- Parrucchiere/barbiere
- Podologo
- Trasporto per visite mediche programmate dalla struttura

Servizi non compresi nella retta:

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

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

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

ALLEGATO 4
Carta del servizio
QUESTIONARIO UTENTE/FAMILIARE

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)