CENTRO DIURNO DISABILI “MIMOSA”
VIA BOCCACCIO, 257
SESTO SAN GIOVANNI (MI)

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
6 SERVIZI OFFERTI
Servizi alberghieri
Attività assistenziali
Interventi socio-educativi
Attività riabilitative
Attività ludico-ricreative
Assistenza medico-sanitaria
Giornata tipo
8 IL PERSONALE
9 MODALITÀ D'ACCESSO E DIMISSIONI
Tipologia di convenzionamento - retta
Modalità di ammissione
Modalità di dimissione
13 METODOLOGIA DI LAVORO
L'osservazione
La progettazione individualizzata
Verifiche
Valutazione del grado di soddisfazione
14 STANDARD DI QUALITÀ
14 SEGNALAZIONI E RECLAMI
14 NORMATIVE DI RIFERIMENTO
14 PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI

COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE

Società Dolce tiene le persone per mano e le accompagna nei momenti più importanti e delicati della loro esistenza. Dai bambini 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

Il Centro Diurno per Disabili “Mimosa”, sito in via Boccaccio, 257 a Sesto San Giovanni (MI), è un servizio diurno ad indirizzo socio sanitario che accoglie persone con disabilità grave di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Utenti con disabilità inferiore ai 18 anni possono essere accolti solamente qualora ricorrano le seguenti condizioni:

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

Il Centro Diurno per Disabili “Magnolia” è una struttura abilitata,accreditata e contrattualizzata per 30 posti.

FINALITÀ

Il Servizio mira alla crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione, con l’obiettivo di migliorare la qualità della vita, promuovere e sviluppare le potenzialità personali

Il Centro offre quindi ai propri utenti:

- assistenza continua
- interventi socio-sanitari,
- interventi riabilitativi e socio-riabilitativi
- interventi educativi

ORARIO DI APERTURA

Il C.D.D. è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 16,00 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 da una ditta esterna individuata dal Comune di Sesto San Giovanni.

ORARIO DI VISITA

Le visite presso la struttura o di parenti/amici degli utenti devono essere concordate con il coordinatore del servizio per non compromettere il normale svolgimento delle attività.

ORARIO SEGRETERIA COORDINAMENTO

Il coordinatore, Luca Foglia, è presente durante l’orario di funzionamento del servizio.

UBICAZIONE UBICAZIONE

Il Centro Diurno per Disabili “Magnolia”, sito in via Boccaccio, 257 a Sesto San Giovanni (MI).

AMBIENTI

Il C.D.D. “Mimosa”, di proprietà del Comune di Sesto San Giovanni (MI) è articolato in due strutture adiacenti denominate C.D.D. “Mimosa 1” e C.D.D. “Mimosa 2”. I locali presenti all’interno del C.D.D. Mimosa 1 sono: un salone polifunzionale, una stanza per attività di stimolazione sensoriale, una stanza per attività cognitive, uno spazio mensa, una cucina, un bagno per gli utenti, due bagni per gli operatori. All’interno del C.D.D. “Mimosa 2” sono presenti i seguenti locali: un’ampia palestra, una aula informatica, due stanze di attività, una cucina, un ufficio, un bagno assistito, due bagni per gli utenti, un bagno per gli operatori e due magazzini. La struttura è dotata di un ampio giardino condiviso con il CDD Magnolia.

• SERVIZI OFFERTI

Società Dolce si obbliga a garantire gli standard gestionali e di appropriatezza in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti.
In particolare Società Dolce:

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

SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO MENSA

I pasti sono preparati da una ditta esterna specializzata (So.Vite) 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. La conservazione e distribuzione dei pasti, nonché l'utilizzo di tutta la strumentazione del locale cucina, avviene nel rispetto del piano HACCP adottato dalla Struttura. Sono garantite le diete individuali prescritte dal medico di medicina generale dell'utente.

LAVANDERIA

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

SERVIZIO TRASPORTO

I trasporti sono garantiti attraverso una ditta esterna (GTP) individuata dal Comune di Sesto tramite gara d'appalto.

SERVIZIO PULIZIA

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti è garantito quotidianamente da personale di Società Dolce.

ATTIVITA' ASSISTENZIALI

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

INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

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

ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE

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

ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

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

ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Gli utenti rimangono in carico al proprio MMG.
Gli infermieri effettuano un monitoraggio continuo delle condizioni e dei bisogni sanitari degli utenti della struttura.

GIORNATA TIPO

Ore 09,00 - 10,00	arrivo degli utenti e accoglienza
Ore 10,00 - 12,00	attività interne ed esterne al Centro
Ore 12,00 - 12,30	igiene pre -pranzo
Ore 12,30 - 13,30	pranzo
Ore 13,30 – 14,15	igiene post - pranzo
Ore 14,15 – 15,30	attività pomeridiane
Ore 15,30 – 16,00	preparazione e progressivo rientro a domicilio degli utenti

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 i Centri Diurni Integrati
- collaborazione con le scuole (materne, elementari)
- collaborazione con alcuni C.D.D. del territorio
- partecipazione agli eventi del territorio.

• IL PERSONALE

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

COORDINATORE RESPONSABILE

È l'interlocutore di riferimento del servizio che presiede dal punto di vista gestionale e tecnico al Progetto e ne verifica l'applicazione. Sovraintende alla qualità del servizio nell'intensa complessità dei rapporti professionali con la Cooperativa.

COORDINATORE

È responsabile del piano d'inserimento dei singoli utenti. Coordina il gruppo di lavoro, è garante degli aspetti metodologici ed organizzativi del servizio e cura personalmente i rapporti con gli utenti, i famigliari e i committenti.

MEDICO

Il servizio C.D.D. non prevede il medico di struttura, gli utenti rimangono in carico al proprio medico di medicina generale.

INFERMIERE PROFESSIONALE

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

- Gestione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico di ogni singolo utente
- Monitoraggio parametri sanitari
- Medicazioni
- Monitoraggio costante del benessere fisico

FISIOTERAPISTA

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

EDUCATORE PROFESSIONALE

È responsabile della stesura e della realizzazione dei Progetti Individualizzati (PI), dell'organizzazione delle attività individuali, di piccolo o grande gruppo.

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

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento.

- **MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI**

TIPOLOGIA DI CONVENZIONAMENTO – RETTA

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

Non viene richiesto alcun deposito cauzionale.

Servizi compresi nella retta:

- attività socio-sanitarie;
- attività riabilitative;
- attività educative e di inclusione sociale;
- pasto;
- trasporto da casa al Centro e ritorno (effettuato da ditta esterna individuata dal Comune di Sesto San Giovanni);
- soggiorni climatici

Servizi non compresi nella retta:

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

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 sanitarie ai sensi della normativa vigente.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

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

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

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

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

Accoglienza dell'utente

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

- conoscenza del C.D.D. da parte dell'utente e della famiglia
- visita domiciliare effettuata dal coordinatore e dall'operatore di riferimento
- inserimento a tempo ridotto (la durata di tale periodo varia in base ai bisogni individuali della persona)
- inserimento a tempo pieno e predisposizione del progetto individuale dell'utente da parte degli educatori entro i primi 30 giorni

Il momento di ingresso al C.D.D. è particolarmente delicato e durante tale fase si instaura tra l'Utente e gli operatori una relazione interpersonale mirata a fornire sostegno emotivo, oltre che a valutare i bisogni di cura.
Il coordinatore e l'educatore di riferimento accolgono la persona in struttura; viene effettuata una raccolta anamnestica (medica, infermieristico-tutelare, psico-sociale e riabilitativa) ed una rilevazione delle principali esigenze e bisogni in modo da impostare, fin dal primo momento, l'assistenza in modo personalizzato. Entro trenta giorni dall'ingresso l'équipe multidisciplinare definisce il Progetto Individualizzato definitivo in cui sono evidenziati gli obiettivi personalizzati, gli indicatori e i relativi tempi di verifica. Il Progetto Individualizzato viene periodicamente aggiornato in base alla variazione delle condizioni della persona con disabilità.

GESTIONE LISTA DI ATTESA

La gestione delle lista d'attesa è in capo al Comune di Sesto San Giovanni (MI).
Nel caso in cui le domande di ingresso siano più numerose dei posti disponibili si procederà all'inserimento tenendo conto dei seguenti criteri:

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

MODALITÀ DI DIMISSIONE

La dimissione degli utenti può avvenire su richiesta di:

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

L'Utente/Tutore/Curatore/ADS ha facoltà di recedere in qualsiasi tempo inviando comunicazione con raccomandata a.r. a Società Dolce con preavviso di almeno quindici (15) giorni.
Le dimissioni, avverranno previa informativa a cura di Società Dolce per i seguenti motivi:

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

Dimissioni protette dal servizio

Come previsto dalla DGR 2569, al momento delle dimissioni o del trasferimento presso altro servizio verrà rilasciata all'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

C.D.D. "Mimosa"

Via Boccaccio, 257 – Sesto San Giovanni (MI)

Telefono: 338/6219764 – 335/1615441

E-mail: cdd.mimosa.ssg@societadolce.it

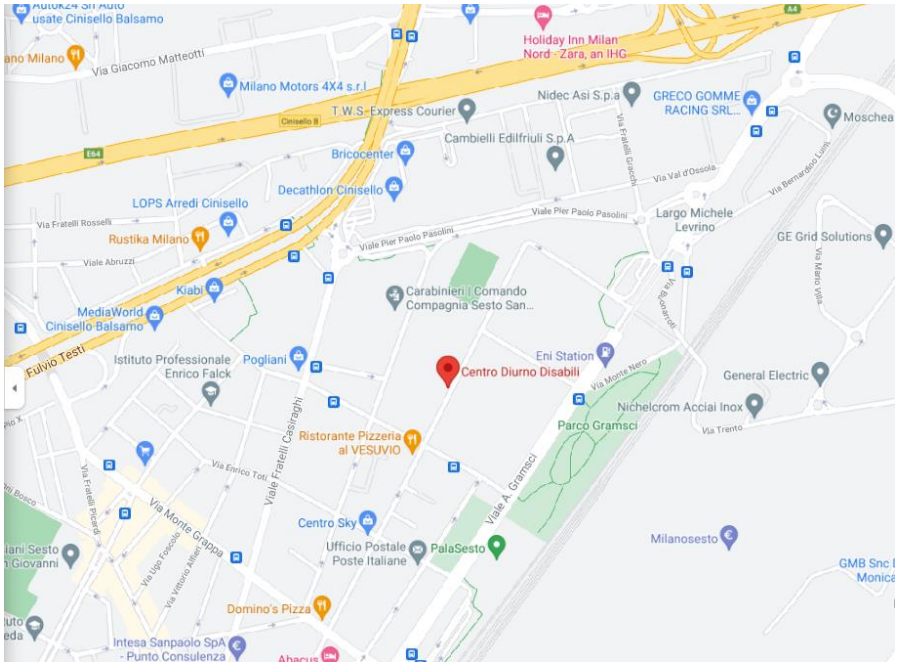
SEDE LEGALE COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE
via Cristina da Pizzano, 5 – 40133 Bologna
Telefono: 051.6441211
E-mail: info@societadolce.it
Sito: www.societadolce.it

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

VISITE GUIDATE

Il coordinatore del servizio, Luca Foglia, previo appuntamento al numero 338/6837136, è disponibile ad effettuare visite guidate della struttura.

RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA



CON MEZZI PUBBLICI

- **Metropolitana M1,** da Milano scendere alla stazione di Sesto 1° Maggio FS .
  Si percorre a piedi via Monte Grappa e girando nella seconda strada a destra si imbocca via Boccaccio fino a destinazione.
- **Treno (regionali e suburbani con destinazione Lecco/Bergamo/Chiasso)**
  Si scende alla stazione di Sesto San Giovanni e percorrere a piedi la via Monte Grappa e poi la via Boccaccio fino a destinazione**.**

CON MEZZI PRIVATI

- **Autostrada A4 (Milano-Venezia)**
  Da Milano prendere l'uscita di Cinisello Balsamo- Sesto San Giovanni e seguire le indicazioni per Sesto San Giovanni/Stazione F.S.
- **Strada Statale 36 (Milano – Lecco)**
  Venendo da Milano e Monza prendere l'uscita per Cinisello Balsamo e seguire le indicazioni per Sesto San Giovanni/Stazione F.S.

Strada Statale 36 (Milano – Lecco)

- **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

C.D.D. Mimosa
Via Boccaccio, 257 – Sesto San Giovanni (MI)

RETTA GIORNALIERA 2026

Il costo giornaliero del servizio è pari a **euro 100,42 € (cento/42 euro) IVA al 5%** compresa ed è coperto dal contributo sostenuto dal Comune di residenza dell'utente ed eventualmente dall'utente stesso.

Servizi compresi nella retta:

- attività socio-sanitarie;
- attività riabilitative;
- attività educative e di inclusione sociale;
- pasto;
- trasporto da casa al Centro e ritorno (effettuato da ditta esterna individuata dal Comune di Sesto San Giovanni);
- soggiorni climatici.

Servizi non compresi nella retta:

- spese per acquisti personali;
- spese per gite ed escursioni (ad es. biglietti di bus o treni pranzo in pizzeria, ingressi ai musei…);
- 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)