CARTA DEL SERVIZIO



ASSISTENZA DOMICILIARE

AMBITO TERRITORIALE DI DALMINE

società dolce

Carta dei Servizi

Aggiornata il 20 marzo 2022

Assistenza Domiciliare

COOPERATIVA SOCIALE SOCIETA' DOLCE
via Cristina da Pizzano, 5 | Bologna

Sede Assistenza Domiciliare Ambito di Dalmine
RSA San Paolo
Via Trento, 1 | Azzano San Paolo (BG)
Tel. 035 534075

Indice

1. Chi siamo	7
2. I valori di Società Dolce	8
3. I valori del nostro Servizio	9
4. A chi è rivolto il servizio	10
5. Finalità e obiettivi del Servizio	11
6. Cosa facciamo, in pratica	12
7. Come attivare il Servizio	13
8. Valore e durata dei voucher	15
9. Assistenza privata e servizi complementari	16
10. Cosa aspettarsi dal Servizio	17
11. Contatti e riferimenti	18
12. Partecipazione dei beneficiari	18
13. Tutela della privacy	19
14. Conclusioni	19
Allegati alla Carta dei Servizi	21
Questionario di soddisfazione	22
Modulo per rilievi e reclami	24
Note	26



Benvenuto in Società Dolce.

La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa.

Noi ci impegneremo ad assisterla con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.

Questa Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni e contiene tutte le indicazioni su quello che deve esigere dalla Cooperativa e dagli operatori che si occuperanno della Sua assistenza.

Troverà descritto il funzionamento del Servizio, i riferimenti della Cooperativa e cosa deve fare se non fosse soddisfatto della maniera con cui lavoriamo.

Per Società Dolce migliorare è importantissimo.

Non solo perchè lavoriamo per le persone e con le persone, ma anche perchè teniamo alla nostra reputazione e vogliamo che di noi e dei nostri operatori si parli bene.

Per questo, se per qualunque motivo, avesse bisogno di informazioni, qualcosa del Servizio non Le fosse chiaro o volesse darci dei suggerimenti, non esiti a contattarci.

O, se vuole, può venire direttamente presso la nostra Sede, **in via Trento, 1 a Azzano San Paolo** (BG), presso la RSA San Paolo.

Il Suo aiuto, per noi, è indispensabile.

Grazie.

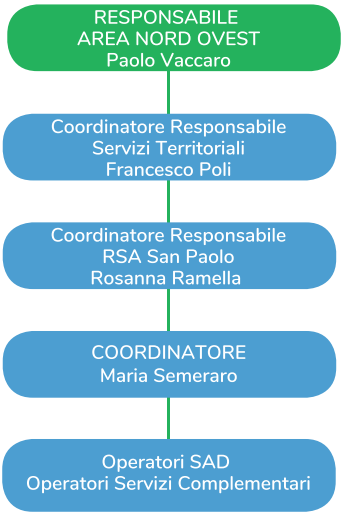


1. Chi siamo

La Cooperativa Sociale Società Dolce nasce a Bologna più di 30 anni fa.
Società Dolce è sia un auspicio sia una speranza: in una società sempre più complessa e veloce, che lascia ai margini non riesce a tenere il passo, la Cooperativa è il modo che abbiamo trovato per favorire una condizione di vita migliore, più serena; in sintesi: più "dolce".
Siamo presenti in Lombardia da oltre 20 anni e, oggi, gestiamo servizi alla persona in 6 provincie, da Mantova a Varese, dalle strutture diurne e residenziali ai servizi domiciliari.
Gestiamo servizi a domicilio delle persone fragili da quasi 30 anni (la prima gestione di un Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani per il Comune di Bologna, inizia nel 1994 e continua ancora oggi).
Attualmente gestiamo più di 30 Servizi di Assistenza Domiciliare, in Lombardia ed Emilia Romagna, con più di 1000 utenti tutti i giorni.

Limitatamente ai servizi territoriali, nel 2021 stimiamo di aver erogato oltre 150.000 ore di interventi.

La nostra organizzazione sul territorio dell'Ambito di Dalmine è la seguente:



2. I valori di Società Dolce

Le persone al centro

Ci occupiamo di persone fragili e vogliamo che siano protagoniste, nella massima misura possibile, dei percorsi di assistenza o di cura che le coinvolgono.

Trasparenza

Come Cooperativa Sociale, abbiamo una precisa responsabilità nel rendicontare le nostre attività e le nostre iniziative, soprattutto quando utilizziamo risorse pubbliche.

Eccellenza

Riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato.
Dobbiamo tenere insieme conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza.
Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

Rispetto

La persona è il livello fondamentale della nostra attività.
Il nostro successo dipende da un lato dalle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo.
Per questo,sviluppiamo in tutte le nostre attività modelli di intervento basati sul riconoscimento e sul sostegno alle risorse dei fruitori e del loro contesto sociale.

Responsabilità

Ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili.
Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro Codice Etico.
Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di

collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa, che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

Impegno per l'innovazione

L'innovazione è il motore del nostro successo.
Lavorando in settori ad altissimo contenuto relazionale e molto imprevedibili, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed aperti ad accogliere idee non convenzionali.
Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

Miglioramento continuo

In un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le risposte migliori, creiamo le condizioni per fare ricerca e verifichiamo i nostri risultati.
Siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non dalla sola tensione ai risultati.

3. I valori del nostro Servizio

I principi che ci guidano per svolgere il Servizio sono:

- La centralità della Persona in tutte le fasi;
- Cercare di migliorare la qualità della vita delle persone nella propria casa, anche attraverso la promozione della salute e di relazioni di fiducia;
- L'importanza delle persone anziane nella società.

Per questo, ci impegniamo per:

- Offrire assistenza qualificata;
- Cercare di mantenere, tutte le volte in cui è possibile, le capacità delle persone che assistiamo;
- Interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari;
- Formazione continua del nostro personale.

Più in generale, il nostro Servizio rispetta alcuni principi fondamentali:

- Uguaglianza: nessuna discriminazione in base al sesso, razza, lingua, religione, appartenenza politica o ceto sociale.
- Diritto di scelta: ogni utente è libero di scegliere l'Ente Accreditato che preferisce e le alternative possibili tra le attività e le prestazioni, fermo restando il Progetto Individualizzato.
- Continuità': l'organizzazione assicura che le prestazioni essenziali non saranno interrote.

4. A chi è rivolto il servizio

Il nostro Servizio rivolto a **persone e famiglie che si trovano in condizioni di fragilità o di non autosufficienza, che hanno bisogno di assistenza o di aiuto per mantenere le proprie autonomie**, per continuare a vivere a casa propria o per contrastare il rischio di emarginazione.

Ad esempio:

- persone autosufficienti ma a rischio di esclusione sociale e solitudine per la mancanza di parenti o amici, o per condizioni di povertà materiale;
- persone con lieve perdita dell'autonomia, che necessitano di un aiuto per le attività della vita quotidiana;
- persone non autosufficienti, anche con detrioramento cognitivo, che hanno bisogno di sostegno per sè e per le persone che se ne prendono cura;
- persone malate che necessitano di supporto a casa, in ospedale o in altre strutture, ad integrazione dell'assistenza sanitaria o socio sanitaria;
- persone in situazioni di fragilità sociale, anche temporanea, che possano migliorare la propria condizione con interventi di personale qualificato a domicilio;
- minori e nuclei famigliari in situazione di disagio o con disabilità;
- persone in dimissione dal circuito sanitario in seguito ad un evento acuto o in situazione di emergenza, prive di una rete di supporto famigliare;
- famigliari o caregiver impegnati nell'accudimento di soggetti fragili che necessitino di essere sostenuti e/o sollevati dall'impegno di cura.

Possono accedere al Servizio **tutti i cittadini residenti nei comuni dell'Ambito Territoriale di Dalmine.**

I Comuni dell'Ambito sono: Azzano San Paolo, Boltiere, Ciserano, Comun nuovo,

Curno, Dalmine, Lallio, Levate, Mozzo, Osio Sopra, Osio sotto, Stezzano, Treviolo, Urgnano, Verdellino, Verdello e Zanica
Il Servizio Sociale del Comune di residenza valuta, insieme all'interessato e alla sua famgilia, la possibilità di accedere al Servizio e i suoi contenuti.

5. Finalità e obiettivi del Servizio

L'assistenza domiciliare ha lo scopo di permettere alle persone in carico di rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambiente familiare e sociale, assicurando l'aiuto necessario per le attività di cura e igiene della persona e della casa, il sostegno per la socializzazione e il rapporto con la comunità.
La personalizzazione del Servizio è fondamentale e deve, per quanto possibile, adattarsi alle esigenze e alle abitudini delle persone che assiste.
Il Servizio, ha la finalità di:

- accogliere e saper leggere le esigenze particolari di ogni persona assistita;
- garantire alla persona le cure igieniche e assistenziali di cui necessita;
- evitare ogni forma di ricovero o ospedalizzazione che non siano strettamente necessarie;
- permettere la permanenza della persona all'interno del proprio ambiente di vita, consentendole un'esistenza libera anche se parzialmente protetta.
- prevenire situazioni di rischio per persone che vivono in condizioni psico-fisiche e sociali precarie, di isolamento sociale o a rischio di emarginazione;
- mantenere e sostenere la persona nel proprio contesto di vita e supportare le famiglie che assistono soggetti fragili;
- supportare le famiglie e le persone fragili nella gestione delle attività quotidiane sollevando e sostenendo il carico assistenziale;
- favorire la socializzazione attraverso il mantenimento e il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali
- favorire le dimissioni protette da ospedali o istituti riabilitativi
- promuovere l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche
- favorire l'integrazione e il collegamento fra i servizi che concorrono a realizzare il progetto complessivo di aiuto per quella persona.
- favorire l'autosufficienza dell'assistito, con interventi che affianchino la persona per compensare le autonomie perse;

6. Cosa facciamo, in pratica

Possiamo erogare le prestazioni elencate qui di seguito, in funzione del bisogno della persona e dell'accordo tra Servizio Sociale del Comune e interessato:

- **Aiuto per la cura della persona e l'igiene personale**, anche per persone con gravi problemi di salute. Ad esempio: supporto per il cambio del pannolone, l'alzata e la messa a letto, la vestizione, l'alimentazione, mobilizzazione, deambulazione;
- **Controllo dell'assunzione dei farmaci, prevenzione delle lesioni da decubito, aiuto e educazione all'uso di ausili**, rilevazione di segni o sintomi di malattia o malessere, per il raccordo con la famiglia e i servizi sociali o sanitari;
- **Cura dell'igiene ambientale, in relazione alle condizioni della persona assistita.** Si tratta della cura delle condizioni igieniche essenziali dell'alloggio come, ad esempio: riordino, cambio della biancheria, lavaggio e stiratura dei vestiti, preparazione o consegna dei pasti;
- **Educazione e informazione sull'assistenza e sulla relazione con persone in condizioni di ridotta autonomia**;
- **Educazione alimentare, assistenza e preparazione del pasto**;
- Sostegno nella deambulazione, assistenza e vigilianza alle persone parzialmente non autosufficienti;
- Trasporto e accompagnamento per commissioni o visite mediche;
- **Rapporti con il Medico di Medicina Generale e con i Servizi Sociali e socio sanitari del territorio**;
- Aiuto e accompagnamento per le pratiche burocratiche, per la spesa e per piccole commissioni o per le visite;
- Sostegno alla relazione e al benessere psicofisico.

Il Servizio è attivo dalle 7.00 alle 20.00, tutti i giorni.
Gli orari, la frequenza e l'intensità degli interventi è stabilita dal beneficiario e dall'Assistente Sociale del Comune in base alle caratteristiche e alle necessità di ogni situazione.

7. Come attivare il Servizio

7.1. Fare la domanda

La domanda per accedere al Servizio dev'essere presentata al Servizio Sociale del Comune di residenza da parte della persona interessata, della sua famiglia o di chi ha il titolo a rappresentarli.
L'iniziativa può anche essere presa da altre persone o da altri professionisti (ad esempio, il Medico, un vicino di casa, l'infermiere dell'Ospedale...), ma sempre coinvolgendo l'interessato e sempre passando dal Comune.
Insieme alla domanda, salvo casi di urgenza, è necessario allegare l'ISEE del beneficiario, che si calcola sul sito dell'INPS o da un patronato.
La domanda è accolta dall'Assistente Sociale del Comune, che fornisce tutte le informazioni e da' tutte le indicazioni anche sulla rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, sui criteri economici per accedere e per contribuire alla spesa del Servizio e sull'elenco delle Cooperative che possono svolgere il Servizio per conto del Comune.
L'ammissione al Servizio non è automatica; bisogna che ci siano le condizioni, sia di bisogno, sia economiche, per avere diritto ad accedere al Servizio.
Tutte queste valutazioni sono fatte insieme dall'interessato, dalla sua famiglia e dall'Assistente Sociale del Comune.

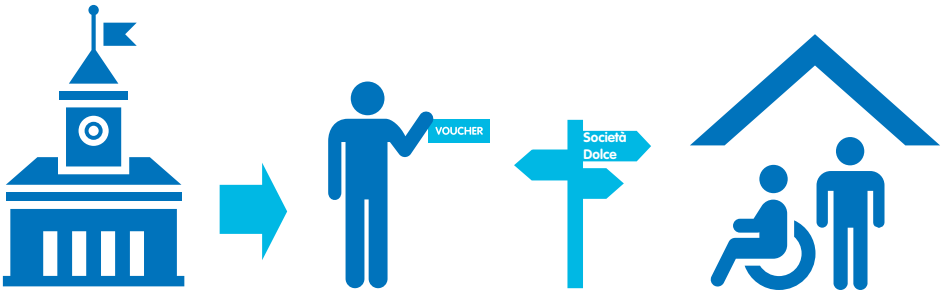
7.2. La valutazione del bisogno

L'Assistente Sociale del Comune, insieme alla persona e alla sua famiglia, fa un'analisi complessiva del bisogno, prendendo in considerazione la situazione da vari punti di vista: familiare, sociale, economico, ambientale e sanitario.
Il risultato della valutazione è un progetto cucito su misura per il bisogno di quella persona, che considera tutti gli aspetti e tutte le possibilità - ma anche i limiti - del Servizio e del Territorio.
Ci possono essere bisogni, infatti, che richiedono interventi differenti o la combinazione di più Servizi.

7.3. La Scelta del fornitore del Servizio

La persona interessata, insieme alla sua famiglia **seglie da chi vuole essere**

assistito.
La scelta può essere fatta all'interno di un elenco di organizzazioni accreditate, cioè, che rispettano i livelli di qualità richiesti per poter svolgere questo Servizio per conto dei Comuni dell'Ambito.
Il Comune, infatti, non eroga direttamente le prestazioni ma riconosce a chi ne ha diritto un "buono" **(voucher)** con un determinato valore economico, che può essere usato solo per acquistare questo Servizio da uno dei fornitori accreditati per l'Ambito.
Il Servizio può richiedere una compartecipazione alla spesa in base al reddito, secondo quanto previsto dal regolamento di ciascun Comune.



7.4. Il colloquio e la visita domiciliare

Proprio perchè entriamo a casa delle persone, **il Coordinatore deve verificare, insieme all'Assistente Sociale del Comune, al diretto interessato le alla sua famiglia, le condizioni di vita e di salute della persona da assistere.**
Questo serve a valutare i bisogni effettivi e gli aspetti concreti del progetto di assistenza che inizieremo insieme.
Ad esempio, gli spazi della casa o la necessità di utilizzare ausili particolari per fare determinate manovre possono aiutare o rendere più complicata la riuscita del progetto

7.5. Il Piano di Assistenza Individualizzato

Dopo aver raccolto tutti gli elementi, **l'Assistente Sociale del Comune predispone, sempre in accordo con il cittadino interessato e i suoi familiari, il Piano di Assistenza Individualizzato.**
Il Piano tiene conto in modo globale dei fattori sociali, assistenziali, relazionali e sanitari e stabilisce, quindi, cosa deve fare il Servizio in quella determinata situazione.

Il Piano individua qualità, quantità, tempi, orari e modalità organizzative degli interventi e li traduce in un determinato numero di voucher, che serviranno a coprire del tutto o in parte il costo dell'assistenza, tenuto conto dei redditi del beneficiario.
Nè il beneficiario del Servizio nè Società Dolce possono modificate da soli le caratteristiche del Piano, delle prestazioni, delle figure professionali coinvolte, il costo complessivo e la durata del Piano, ma dovrà sempre essere coinvolto il Servizio Sociale del Comune.
Il Piano dovrà essere sottoscritto, per accettare gli impegni che comporta, dal richiedente o della sua famiglia, dall'Assistente Sociale del Comune e dalla Cooperativa.

7.6. La partenza del Servizio

La Cooperativa, sulla base di quello che è previsto nel progetto, sceglie fra i propri operatori quello più adatto alla situazione.
La scelta è fatta sia sulla base del bisogno a cui si deve rispondere, sia sulla base dell'orario dell'intervento.
L'operatore che Le sarà assegnato, Le sarà presentato direttamente a casa dal Coordinatore del Servizio che, da quel momento, sarà il Suo riferimento per qualunque problema. **Cercheremo il più possibile di mandarLe sempre lo stesso operatore e, se per qualunque motivo dovesse essere assente, cercheremo di mandarLe sempre lo stesso sostituto.**
Se ci fossero problemi con l'operatore o con i suo sostituto, lo dica senza problemi al Coordinatore.
Garantiamo la partenza del Servizio:

- **entro 3 giorni lavorativi dalla firma del Piano;**
- **entro 48 ore dalla richiesta del Servizio Sociale nei casi urgenti.**

8. Valore e durata dei voucher

La durata del Voucher è determinato sulla base del Piano di Assistenza Individuale.
Il Voucher è erogato per un periodo di tempo determinato, pertanto:

- è stabilita da subito la data di inizio e di conclusione;
- può essere modificato o prorogato solo coinvolgendo il Servizio Sociale del

Comune di residenza della persona;
- può essere interrotto sia su scelta del fruitore sia a seguito di valutazione del Servizio Sociale competente.

Il Voucher corrisponde ad un singolo accesso al domicilio del beneficiario, secondo lo schema seguente:

Profilo	Durata	Valore economico
Alta intensità	**60 minuti**, composti da **55 minuti di prestazione effettiva e 5 per lo spostamento dell'operatore**	**20,00 € + IVA**
Media intensità	**45 minuti**, composti da **40 minuti di prestazione effettiva e 5 per lo spostamento dell'operatore**	**15,00 € + IVA**
Bassa Intensità	**30 minuti**, composti da **25 minuti di prestazione effettiva e 5 per lo spostamento dell'operatore**	**10,00 € + IVA**

9. Assistenza privata e servizi complementari

Mettiamo a disposizione gratuitamente un **budget annuo di 24 ore di psicologo e 24 di fisioterapista**, che l'Assitente Sociale del Comune può valutare di attivare se ritiene ce ne sia bisogno.

Possiamo anche erogare tutte le prestazioni descritte fino ad ora in regime privato, con un contratto diretto e senza il contributo del Comune; le caratteristiche e i principi del Servizio sono gli stessi descritti in questa Carta dei Servizi.

I costi dei servizi aggiuntivi, sono a completo carico del beneficiario e sono indicati in un apposito contratto stipulato direttamente tra l'utente e la Cooperativa.

Il mancato versamento di quanto dovuto da parte del beneficiario o della sua famiglia caregiver comporta la decadenza dal servizio.

Società Dolce comunicherà al Comune di residenza del beneficiario e all'Ambito gli eventuali servizi privati attivati in aggiunta a quelli indicati nel Piano di Assistenza Individuale.

10. Cosa aspettarsi dal Servizio

Società Dolce è certificata per la qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015.
La qualità delle prestazioni erogate è verificata sia con controlli interni, sia con controlli condotti dall'Ambito.
Di seguito gli standard di qualità che indicano cosa aspettarsi dal nostro Servizio.

- **Continuità assistenziale:** è il rapporto tra le giornate di servizio prestate all'Utente e le giornate in qui l'operatore assegnato è stato effettivamente in servizio con quell'Utente. Non deve scendere sotto l'80%. Ad esempio, lo standard non è rispettato se l'operatore assegnato non è presente per più di 20 giorni su tre mesi.
- **Tempestività delle sostituzioni:** misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo a domicilio del sostituto. La sostituzione deve avvenire entro mezz'ora rispetto all'orario concordato.
- **Puntualità delle sostituzioni:** misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate. L'orario dev'essere rispettato nell'80% dei casi. Lo standard non è rispettato se, su dieci sostituzioni, viene cambiato l'orario d'accesso più di due volte.

Se i diretti interessati, i loro famigliari o chiunque rappresenti i loro diritti ritenga che gli standard non siano rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste nel paragrafo "Reclami e suggerimenti".

11. Contatti e riferimenti

Per qualsiasi difficoltà o chiarimento potete riferirvi alla
Sede operativa dei servizi domiciliari dell'ambito territoriale di Dalmine
RSA "San Paolo" - Via Trento 1, Azzano San Paolo (Bergamo)
Tel: 035 534075 | Fax: 035 536879

Gli orari di apertura della sede:

- **Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 13:30 alle 17:00**
- **Sabato dalle 08:00 alle 12:00**

Il Coordinatore del Servizio è:
Maria Semeraro
Tel. 035 534075 | 335 6998381
Email: maria.semeraro@societadolce.it

12. Partecipazione dei beneficiari

Questionario di Soddisfazione

Usiamo un questionario per chiedere agli Utenti del Servizio e alle loro famiglie quanto sono soddisfatti del nostro servizio. Il questionario Le sarà inviato una volta l'anno, ma può compilare in ogni momento quello che trova qui allegato.
Il questionario è sempre anonimo.
Le informazioni che raccogliamo sono trattate negli incontri di programmazione interna, per individuare le cause d'insoddisfazione e per ipotizzare come possiamo migliorare il Servizio.
Il rendiconto dei risultati viene anche restituito agli stessi Utenti e famigliari.

Reclami o suggerimenti

La possibilità fare osservazioni o di dare suggerimenti è un elemento fondamentale per consentirci di migliorare il Servizio e per la tutela dei Suoi diritti.
Troverà in allegato anche una scheda per la raccolta di reclami e segnalazioni.

Gli utenti del Servizio, i loro famigliari e i Servizi Sociali possono, in qualunque momento, farci pervenire segnalazioni o suggerimenti in questi modi:

- presentandosi di persona presso i Servizi Sociali del Comune di residenza o presso la sede della Cooperativa;
- inviando una lettera o una e-mail all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Residenza o alla Cooperativa.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

13. Tutela della privacy

Il Servizio, naturalmente, intercetta dati personali e sensibili delle persone che assiste. Abbiamo bisogno del Vostro consenso per poterli trattare, nel rigoroso rispetto delle norme a tutela della privacy.
Al momento dell'attivazione del voucher il Servizio Sociale del Comune vi varà sottoscrivere un modulo apposito.

14. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.
Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.
Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!



Allegati alla Carta dei Servizi

- **Questionario di Soddisfazione per Utenti e famigliari**
- **Modulo per rilievi e reclami**

società dolce

questionario di soddisfazione del servizio

"Solo ciò che è misurabile è migliorabile"
Thomas Kuhn

A. PREMESSA

La invitiamo gentilmente a compilare questo breve questionario di soddisfazione: ci aiuterà a capire se le sue aspettative sono state soddisfatte e come possiamo migliorare. Il questionario è anonimo e i dati saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy. Grazie di cuore per il tempo che ci ha voluto dedicare.

Il responsabile customer

B. INFORMAZIONI SULL'UTENTE

B.1 Chi compila il questionario è: ☐ maschio ☐ femmina

B.2 Chi compila il questionario è fruitore del servizio? ☐ sì ☐ no

Compilare solo se ha risposto NO alla domanda B.2

B.2a Che rapporto ha con il fruitore del servizio?
☐ coniuge ☐ figlio/a ☐ fratello/sorella ☐ altro parente ☐ amministratore di sostegno/tutore/altra persona

B.2b Convive con il fruitore del servizio? ☐ sì ☐ no

B.3 Età di chi compila il questionario:
☐ meno di 25 anni ☐ da 26 a 35 anni ☐ da 36 a 50 anni ☐ da 51 a 65 anni ☐ oltre 65 anni

B.4 Da quanto tempo l'utente usufruisce del servizio?
☐ meno di 4 mesi ☐ da 4 a 11 mesi ☐ da 1 a 3 anni ☐ oltre 3 anni

B.5 Ha già frequentato un servizio gestito dalla Cooperativa Sociale Società Dolce? ☐ sì ☐ no

C. QUALITÀ DEL SERVIZIO

C.1 Le è stata consegnata la Carta dei servizi? ☐ sì ☐ no ☐ non so

SCALA: 1=per niente 2=poco 3=abbastanza 4=molto Ø=non usufruisce del servizio/non è in grado di valutarlo

C.2 È soddisfatto:	1	2	3	4	Ø
delle informazioni che ha ricevuto all'avvio del servizio?	☐	☐	☐	☐	☐
della cortesia e della disponibilità degli operatori?	☐	☐	☐	☐	☐
della puntualità degli operatori?	☐	☐	☐	☐	☐
della capacità di ascolto degli operatori?	☐	☐	☐	☐	☐
del suo coinvolgimento nella pianificazione dell'intervento?	☐	☐	☐	☐	☐

p. 1

C. QUALITÀ DEL SERVIZIO

SCALA: 1=per niente 2=poco 3=abbastanza 4=molto Ø=non usufruisce del servizio/non è in grado di valutarlo

C.2 È soddisfatto:	1	2	3	4	Ø
della capacità di gestire le emergenze da parte degli operatori?	☐	☐	☐	☐	☐
del livello di cura e di igiene della persona?	☐	☐	☐	☐	☐
della cura e dell'igiene dell'ambiente domestico?	☐	☐	☐	☐	☐
delle cure sanitarie (mediche, infermieristiche e fisioterapiche)?	☐	☐	☐	☐	☐
del servizio di assistenza durante l'accompagnamento e il trasporto?	☐	☐	☐	☐	☐
qualora utilizzi il servizio di consegna pasto, del menù proposto e della puntualità nella consegna?	☐	☐	☐	☐	☐

C.3 Quanto si ritiene soddisfatto del servizio usufruito nel suo complesso?	☐	☐	☐	☐	☐

C.4 Le chiediamo di indicare tra i seguenti ambiti i primi tre per ordine di importanza (massimo 3 crocette):

- ☐ informazione e documentazione
- ☐ disponibilità e cortesia del gruppo di lavoro
- ☐ relazione con gruppo di lavoro
- ☐ cura, assistenza e igiene della persona
- ☐ cure sanitarie (mediche, infermieristiche, fisioterapiche)
- ☐ servizio di consegna del pasto

C.5 Rispetto alle aspettative iniziali, complessivamente la Sua opinione del servizio è:

- ☐ peggiore di quanto pensasse
- ☐ esattamente come se la immaginava
- ☐ migliore di quanto pensasse
- ☐ non risponde

D. SERVIZI FUTURI

D.1 Quali altri servizi avrebbe piacere che la Cooperativa Sociale Società Dolce sviluppasse? (max 3 risposte)

1) _____

2) _____

3) _____

Modulo per rilievi e reclami

	MODULO SEGNALAZIONI-RECLAMI	Rev.4 28 aprile 2017

Origine (indicare nome e cognome, indirizzo e-mail e/o recapito telefonico)

	Socio-lavoratore/ dipendente
	Utente/ Ospite/Familiare
	Committente
	Fornitore
	Consulente
	Altro (specificare)

Proveniente da:

(specificare Area/Settore):	(specificare Servizio/ Ufficio):

Descrizione della segnalazione/reclamo
(se presente allegare il Documento con il quale è pervenuto il reclamo/segnalazione)

Ai sensi del D.Lgs.196/03 e s.m.i. autorizzo la Cooperativa Sociale Società Dolce, con sede legale in Bologna Via Cristina da Pizzano n.5, al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Compilatore (Nome e Cognome) _____ **Firma** _____

Data _____

SOCIETA' DOLCE SI IMPEGNA A FORNIRE RISCONTRO IN MERITO ALLA SEGNAZIONE/RECLAMO ENTRO 15 GIORNI DALLA DATA DI RICEZIONE.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE
UFFICIO QUALITA'

Consegnato al Responsabile _____ **il** _____

	MODULO SEGNALAZIONI-RECLAMI	Rev.4 28 aprile 2017

A cura del Responsabile di riferimento

Apertura Non Conformità	NO		SI'	Descrizione azione correttiva:
Apertura Azione Preventiva	No		SI'	Descrizione azione preventiva:
In caso di Non-Conformità o di Azione Preventiva, la segnalazione o il reclamo è gestita/o nel seguente modo:				

Il Responsabile _____ **Firma** _____

Data _____

Il modulo compilato è stato consegnato all'ufficio Qualità il _____

Note

La cultura del fare insieme.

società dolce

Sede operativa dei servizi domiciliari dell'ambito territoriale di Dalmine
RSA "San Paolo" - Via Trento 1, Azzano San Paolo (Bergamo)
Tel: 035 534075 | Fax: 035 536879

Orari:

- **Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 13:30 alle 17:00**
- **Sabato dalle 08:00 alle 12:00**

Il Coordinatore del Servizio è:
Maria Semeraro
Tel. 035 534075 | 335 6998381
Email: maria.semeraro@societadolce.it