



*Opera Don Dino onlus*  
( *Già Fondazione Gesù Divin Samaritano* )

***CARTA DEI SERVIZI***

**CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE**

***Opera Don Dino onlus*** Via Comunale Sorrivoli, 585 47521 Cesena  
tel. 0547 21592 fax 0547 613788 e-mail: [operadondino@libero.it](mailto:operadondino@libero.it)  
Sito web: [www.operadondino.it](http://www.operadondino.it)

***OPERA DON DINO ONLUS***  
**CENTRO SOCIO – RIABILITATIVO RESIDENZIALE**

**1. FINALITA' GENERALI**

La struttura gestita dalla Fondazione Opera Don Dino Onlus è convenzionata con l'U.O. Disabili Adulti dell'AUSL di Cesena, ospita al suo interno due differenti realtà: il Centro socio-riabilitativo residenziale e il Gruppo Appartamento.

Da dicembre 2009 l'Opera Don Dino ha aperto un nuovo appartamento in centro a Cesena.

Il progetto della struttura intende promuovere la miglior qualità di vita della persona, creando un ambiente confortevole e familiare in cui questa senta di essere a casa propria, possa utilizzare al meglio le opportunità che la struttura e il territorio offrono e possa creare legami significativi e possa ricevere l'assistenza di cui ha bisogno.

A tal fine il progetto educativo individualizzato è finalizzato all'acquisizione e/o al mantenimento di autonomie personali e di abilità fisiche, cognitive, relazionali ed emotive. Nella realizzazione dei progetti si tiene conto dei bisogni dell'Ospite e vengono coinvolti tutti gli operatori in un lavoro interdisciplinare e multidimensionale.

**2. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA E UBICAZIONE**

La struttura è situata in una zona periferica di Cesena, quartiere Ponte Abbadesse, ed è posta su una collina circondata dal verde. La casa è strutturata su tre piani collegati tra loro dalle scale e dall'ascensore che rende agevole lo spostamento degli Ospiti.

Nel seminterrato c'è la sala da pranzo, il soggiorno, l'ambulatorio, la Chiesetta, lo spogliatoio per gli operatori, la palestra e un laboratorio.

Al primo piano ci sono gli uffici amministrativi e l'ufficio del Coordinatore/Referente del personale; il Gruppo Appartamento per disabili di lieve e media gravità, costituito da 3 camere da letto da due posti ciascuna, 3 bagni, un ampio soggiorno con angolo cottura, un terrazzo e la guardiola; l'ampliamento del centro socio riabilitativo residenziale è costituito da 3 camere da letto doppie con bagno, guardiola e un'ampia sala polivalente.

Al secondo piano è situato il Centro socio-riabilitativo residenziale con area giorno ricreativa e sala TV, l'area notte con stanze da letto da 1 o 2 posti, tutte dotate di bagno attrezzato e la guardiola degli operatori.

Tutte le stanze hanno arredamenti pratici e funzionali alle esigenze personali degli Ospiti; sono inoltre dotate di campanelli di allarme facilmente raggiungibili.

Gli ambienti, tutti provvisti di climatizzatori, sono confortevoli, ampi e luminosi pertanto favoriscono libertà di movimento in un clima di sicurezza.

Tutta la struttura è a norma di sicurezza in base al Dlgs. 81/08, che prevede la formazione degli operatori in detta materia; l'adeguamento degli impianti; l'aggiornamento per l'antincendio; il posizionamento di cartelli visibili degli ambienti da usare in casi di emergenza.

Ogni luogo è facilmente raggiungibile telefonicamente dato che esiste un impianto telefonico che permette un collegamento fra più piani e rende facile la comunicazione da parte degli Ospiti col mondo esterno.

La struttura si avvale, per i pasti, di una cucina esterna che tiene in considerazione le esigenze di ciascuno ospite: patologia, peso e gusti personali. I gruppi appartamento invece hanno la cucina interna.

E' presente una stanza in cui si effettuano visite mediche, vi è un lettino ad uso infermieristico e un armadio contenente i farmaci e documenti clinici degli ospiti. L'armadio viene tenuto regolarmente chiuso a chiave.

Sono presenti inoltre la lavanderia, la sala palestra, una piscina-box, materassini e strumenti per attività psicomotorie, materiale per animazione e laboratori, uno standing, due cyclette, tre carrozzine. La struttura è dotata di due macchine e due pulmini da nove posti ognuno di cui uno con elevatore per carrozzine.

All'esterno della struttura è presente un ampio porticato attrezzato con tavoli e sedie, un giardino con gazebo accessibile a tutti gli Ospiti ed un piccolo orto.

**CENTRO SOCIO – RIABILITATIVO RESIDENZIALE****INDICE**

1. DESTINATARI	pag. 5
2. OBIETTIVI	pag. 5
3. PRINCIPI ISPIRATORI	pag. 6
4. I DIRITTI DEGLI OSPITI	pag. 6
5. SERVIZI FORNITI	pag. 7
6. MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'	pag. 7
7. GESTIONE MODULO SEGNALAZIONI	pag. 8
8. ATTIVITA'	pag. 8
9. ATTIVITA' RIVOLTE AI FAMILIARI	pag. 9
10. GIORNATA TIPO	pag. 9
11. RISORSE UMANE	pag. 10
12. REGOLE DI VITA COMUNITARIA	pag. 11
13. DOCUMENTAZIONE	pag. 11
14. ASSICURAZIONI	pag. 12
15. RETTE	pag. 12
16. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE	pag. 12
17. INSERIMENTI E DIMISSIONI	pag. 13
Allegato 01- QUESTIONARIO: la percezione di cura del familiare	pag. 15
Allegato 02- IMPEGNO AL PAGAMENTO DELLA RETTA-	pag. 19
Allegato 03- DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AL COORDINATORE AL MOMENTO DELL'INGRESSO	pag. 20
Allegato 04- PRIVACY	pag. 21
Allegato 05- MODULO PER SEGNALAZIONI	pag. 23
Allegato 06- REGOLAMENTO CSRR	pag. 25

**OPERA DON DINO ONLUS****CENTRO SOCIO – RIABILITATIVO RESIDENZIALE****1. DESTINATARI**

Il Centro socio-riabilitativo residenziale ospita persone con disabilità psico-fisica di media ed elevata gravità con età superiore alla fascia dell'obbligo scolastico e prioritariamente in età compresa tra i 18 e 65 anni.

La capacità recettiva del Centro socio-riabilitativo residenziale è di 18 posti autorizzati, 6 dei quali situati in uno spazio tra la struttura residenziale, che interessa la disabilità medio-grave e il gruppo appartamento, che interessa invece la lieve disabilità con aspetti anche psichiatrici.

E' possibile effettuare anche inserimenti temporanei.

**2. OBIETTIVI**

Il benessere della Persona è l'obiettivo guida del progetto della struttura. In funzione di ciò tutte le attività programmate tengono conto dei seguenti aspetti: tranquillità, serenità, attenzione ai bisogni, valorizzazione delle risorse e delle potenzialità, considerazione delle esigenze e delle attitudini personali.

Le attività terapeutico-riabilitative per il mantenimento delle capacità residue puntano innanzitutto sulle risorse fisiche e psichiche della persona per stimolarla ai cambiamenti, favorire la crescita personale agevolando una maggiore autonomia. Questi aspetti vengono attentamente valutati, in collaborazione con i referenti dell'A.U.S.L. inviante, al momento dell'ingresso dell'Ospite, attraverso colloqui con i familiari e il primo contatto con la persona.

Le attività educativo-assistenziali sono finalizzate all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità fisiche, cognitive e relazionali. Ogni Ospite è seguito attraverso uno specifico progetto educativo e assistenziale nel quale si definiscono gli obiettivi di crescita personale. Quotidianamente gli operatori applicano, nella relazione con gli Ospiti, le strategie educative pianificate durante gli incontri di Equipe.

Particolare attenzione viene rivolta agli aspetti di integrazione sociale che viene promossa attraverso attività ludico-ricreative interne ed esterne alla struttura.

### 3 PRINCIPI ISPIRATORI

Le varie attività e servizi sono organizzati in modo da garantire sempre il rispetto dei valori profondi che fanno parte della storia della Fondazione.

- Unità della persona: l'Ospite è primariamente una persona caratterizzata da una storia e un'identità personale e sociale; nell'accoglierlo, il personale si impegna a valorizzare la totalità del suo essere; si impegna anche a privilegiare un approccio di tipo dinamico e riabilitativo.
- Uguaglianza: ogni Ospite della Fondazione è titolare del medesimo diritto a ricevere un'assistenza personalizzata, mirata al soddisfacimento dei suoi bisogni fondamentali nel rispetto della suo stato di salute, delle sue necessità ed abitudini.
- Valorizzazione della dignità: la vita è degna di cura, attenzione, in qualunque fase del suo ciclo.
- Coinvolgimento: è favorita la partecipazione degli Ospiti, dei loro famigliari, dei volontari e degli operatori della Fondazione, partecipare migliora le condizioni di vita e di salute degli Ospiti.
- Integrazione: particolare cura sarà dedicata al perseguimento di una positiva integrazione con il territorio, attraverso diverse iniziative, affinché l'inserimento nella struttura non sia vista come una scelta emarginante volta a privare la persona dal proprio contesto sociale.

### 4. I DIRITTI DEGLI OSPITI

All'interno della Fondazione sono osservati i seguenti diritti:

- Diritto alla tutela della salute: l'Ospite è assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante attraverso il monitoraggio del benessere fisico e psichico.
- Diritto all'individualità: ogni Ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad un'assistenza dignitosa e personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.
- Diritto alla continuità e integrazione delle varie figure professionali: l'assistenza è garantita 24 ore su 24 per tutto l'anno, mantenendo stabili le varie figure professionali che operano e collaborano tra loro. Il personale è formato e preparato.
- Diritto al decoro e privacy: per la Fondazione sono prioritari il decoro dell'Ospite e il rispetto della privacy in ogni tipo di assistenza.
- Diritto a un'adeguata alimentazione: è importante che ogni Ospite fruisca di pasti adeguati da un punto di vista quantitativo, qualitativo e dietetico e di orari flessibili per l'assunzione del cibo.

- Diritto alla sicurezza in caso di emergenza: in caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha il dovere di ricevere tutte le forme di intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo.
- Diritto al contatto diretto e chiaro con la famiglia, la quale deve essere informata sulle condizioni di salute dell'Ospite, ha diritto a partecipare all'elaborazione e alla verifica del progetto assistenziale ed educativo.

## 5. SERVIZI FORNITI

- Assistenza di base continuativa (nelle 24 ore)
- I pasti vengono forniti da un servizio esterno alla struttura
- Assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane
- Attività di animazione: ludico - espressive
- Attività riabilitative ed educative finalizzate all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità fisiche, cognitive, relazionali e delle autonomie personali
- Prestazioni sanitarie programmate in relazione alle specifiche esigenze degli Ospiti (le visite mediche vengono programmate con il medico di base della struttura, mentre quelle infermieristiche e riabilitative con gli operatori del territorio)
- Servizio di lavanderia per gli indumenti personali.
- Possibilità di frequentare centri diurni ed altre attività esterne alla struttura, sulla base del progetto individuale della persona.
- Servizio di trasporto all'esterno della struttura in relazione alle specifiche esigenze del progetto individuale di ogni Ospite (associazioni a carattere ricreativo, centri estivi, ...)

La struttura fornisce i farmaci di uso comune ed i prodotti igienici per la pulizia personale.

Programmi straordinari non previsti verranno concordati con i familiari di volta in volta.

## 6. MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ

Si lavora per migliorare le performance e le risorse degli Ospiti. Si utilizza pertanto il questionario (vedi allegato 01) da somministrare ai familiari in cui possono esprimere la qualità dell'andamento del servizio. Il questionario sarà introdotto nel P.A.I./ P.E.I. e permetterà di individuare i punti critici della gestione, evidenziare in quali aree potere intervenire, analizzare il clima organizzativo e elevare la qualità del servizio.

## 7. GESTIONE MODULO SEGNALAZIONI

Si garantisce la funzione di tutela degli Ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo o suggerimenti o elogi. La raccolta e l'analisi di questo modulo è parte integrante del sistema di informazioni del servizio, perché fornisce utili comunicazioni sulle aree di soddisfazione e insoddisfazione. I familiari possono presentare reclamo, o suggerimenti: tramite colloquio con il coordinatore o compilare il modulo che trovano nell'ufficio del coordinatore o in allegato n. 05 alla presente Carta dei Servizi.

La gestione di tale modulo prevede una risposta ufficiale del coordinatore al familiare che lo ha indicato (ovviamente se non anonimo) entro e non oltre i quindici giorni dalla data di presentazione.

## 8. ATTIVITA'

Oltre all'assistenza primaria dell'Ospite durante tutto l'arco dell'anno, sono previste le seguenti attività:

-attività ludico-espressive attraverso laboratori di disegno e pittura condotti dalla responsabile dell'educazione- animazione;

-attività terapeutico-riabilitative: ginnastica individuale e di gruppo con esperti; percorsi individuali di fisioterapia con esperto; musicoterapia con esperto; attività di manipolazione; attivazione e stimolazione corporea ed emotiva;

-attività educative: progetti specifici ed individuali di mantenimento e acquisizione di autonomie in vari ambiti ( igiene personale, alimentazione, cura del corpo... );

-attività di integrazione sociale: annualmente vengono programmate uscite di gruppo oltre a quelle individuali previste dai progetti educativi, in cui si promuovono rapporti con il territorio.

Oltre alle uscite vengono organizzate feste in occasione delle ricorrenze quali per es. compleanni, Natale, Carnevale, Pasqua, cercando per quanto possibile, di coinvolgere oltre che i familiari anche amici e volontari. Gli Ospiti inoltre partecipano ad eventi parrocchiali o altre manifestazioni ( es. feste Anfass, ecc.) esterne alla struttura.

E' promosso il coinvolgimento degli Ospiti più autonomi nelle attività domestiche e nella pulizia della Casa perché essi si sentano responsabili e protagonisti di essa.

Quanto all'assistenza sanitaria, il medico di base, che ha in carico gli Ospiti, è presente in Struttura con visite periodiche e programmate, per tale ragione al momento dell'ingresso, è consigliabile cambiare il proprio medico di base con quello della Struttura. Sono presenti due medici.

Aggiornamento giugno 2018



In base alle necessità degli Ospiti si programmano visite specialistiche fornite dall'AUSL di Cesena e in accordo con l'U.O. Disabili Adulti.

## 9 ATTIVITA' RIVOLTE AI FAMILIARI

Una delle finalità principali della Fondazione è rivolta al sostegno e al coinvolgimento dei familiari alla vita dei loro parenti inseriti in struttura attraverso: riunioni individuali con il coordinatore, l'educatore e la responsabile O.S.S. e l'assistente sociale dell'Unità operativa disabili adulti; riunione allargata con tutti i familiari in cui si presentano e propongono le varie iniziative da intraprendere nell'anno successivo; incontri di formazione assieme agli operatori e disponibilità al colloquio sia telefonico o diretto col coordinatore per eventuali bisogni impellenti.

## 10. GIORNATA TIPO

- alzate alle 7.00, igiene intima e igiene personale e doccia della mattina con l'aiuto dell'operatore;
- colazione in sala da pranzo;
- assunzione delle terapie stabilite;
- igiene orale;
- partenza degli Ospiti che frequentano abitualmente il centro diurno;
- trasferimento nel salone dell'area giorno al primo piano;
- partecipazione a piccole attività di gestione delle casa, attività di animazione come da programma giornaliero e ad eventuali uscite (mercato, visite mediche, ...)
- cure estetiche come da programma giornaliero;
- preparazione delle tavole in sala da pranzo da parte degli Ospiti (a turno) con supervisione dell'operatore;
- pranzo alle 12.00 e assunzione delle terapie stabilite;
- riordino della cucina da parte di alcuni Ospiti che collaborano con gli operatori nelle diverse attività quali: pulizia dei piatti, pulizia dei pavimenti, riordino della sala;
- igiene orale e riposo pomeridiano;
- nel pomeriggio attività educative, laboratori ludico espressivi (per es. ascolto musica, canti insieme, ballo, attività di manipolazione come per esempio collage, creta, cartapesta, attività espressive come il disegno, la scrittura o la lettura), attività esterne quali feste, uscite, partecipazione a momenti ricreativi organizzate da associazioni presenti sul territorio;
- attività di laboratorio programmate con esperti quali musicoterapia e ginnastica;

Aggiornamento giugno 2018

- rientro degli Ospiti che frequentano il centro diurno;
- merenda di gruppo;
- ripresa delle attività educative, ludico espressive e di laboratorio previste per la giornata;
- preparazione delle tavole per la cena da parte degli Ospiti con supervisione dell'operatore;
- cena alle 18.00 e assunzione delle terapie stabilite;
- riordino della cucina da parte di alcuni Ospiti che collaborano con gli operatori nelle diverse attività quali: pulizia dei piatti, pulizia pavimenti, preparazione delle tavole per la colazione, riordino del materiale ecc;
- preparazione per la notte (igiene intima, pigiama, igiene orale,...);
- possibilità di guardare la televisione o rimanere nel salone insieme agli operatori prima della buona notte

## 11 RISORSE UMANE

All'interno del Centro opera personale socio-assistenziale ed educativo in possesso della qualifica professionale e di esperienza comprovata nel settore richiesto.

Il personale è costituito da operatori socio sanitari, un Responsabile degli assistenti, un Responsabile delle attività di educazione-animazione (psicologa) e un Coordinatore di struttura (psicologa), volontari e tirocinanti.

Il personale assistenziale ed educativo è alle dipendenze della Fondazione Opera Don Dino Onlus. Le assunzioni sono regolate dal CCNL UNEBA.

Il rapporto operatori e Ospiti è calcolato ai sensi del D.G.R. 564 del 2000 e comunque sulla base dei progetti individuali.

Il personale assistenziale ed educativo del Centro è in turnazione per 24 ore giornaliere, sette giorni su sette, durante le quali si occupa di soddisfare i bisogni primari dell'Ospite, di effettuare laboratori, uscite e interventi educativi e riabilitativi personalizzati. Per gli operatori che lavorano nella struttura è prevista la formazione e l'aggiornamento, in collaborazione con l'U.O. Disabili Adulti dell'A.U.S.L. di Cesena e i Centri di Formazione del territorio.

Partecipano alla vita della struttura alcuni volontari impegnati sia nelle attività ricreative che nelle necessità quotidiane.

Sono state inoltre stipulate Convenzioni sia con la Facoltà di Psicologia di Bologna che con la Facoltà di Scienze della Formazione di Bologna per ospitare tirocinanti. E' stata inoltre stipulata

una convenzione con l'Istituto Professionale "Iris Versari" di Cesena per l'inserimento di studenti in formazione scuola-lavoro.

## 12. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Gli Ospiti e i familiari sono tenuti a rispettare alcune regole di convivenza civile sulla base del regolamento vigente in struttura che è allegato alla Carta dei servizi.

## 13. DOCUMENTAZIONE

La documentazione presente in struttura è costituita da:

- Un regolamento interno riguardante gli Ospiti e in concomitanza lo si rende noto alla famiglia.
- Il Progetto di Comunità condiviso
- Progetto Educativo e Assistenziale Individuale per ogni Ospite, aggiornato almeno due volte all'anno. Le attività e i progetti vengono programmati in incontri di équipe quindicinali e in plenarie mensili a cui partecipa il personale socio-assistenziale ed educativo con la supervisione del Coordinatore di struttura e la collaborazione del referente dell'U.O. Disabili Adulti dell'A.U.S.L. di Cesena. In questa sede viene elaborato sia il progetto di struttura che quello individuale per ogni singolo Ospite, che dal momento dell'ingresso viene periodicamente verificato e aggiornato, anche con i referenti delle altre A.U.S.L. Proponiamo e condividiamo con i familiari il progetto educativo affinché diventi una risorsa preziosa per le attività svolte.
- Schede di osservazione sull'utente e aggiornamenti riguardo ai rapporti con la famiglia.
- Documentazione sanitaria: cartella sanitaria per ogni Ospite in cui sono contenuti i referti delle visite mediche e analisi a cui gli Ospiti frequentemente si sottopongono, storia personale medica e relative diagnosi.
- Registri relativi a consegne, attività svolte, verbali di riunioni di Equipe

Ogni mese viene compilato e inviato all'U.O. Disabili un prospetto delle presenze in struttura degli Ospiti (vitto e pernottamento).

Annualmente viene redatta una relazione consegnata all'A.U.S.L. di riferimento sull'attività realizzata, con particolare riferimento agli obiettivi, ai risultati raggiunti e alle criticità emerse per ciascun ospite.

Aggiornamento giugno 2018

#### 14. ASSICURAZIONI

Per la copertura dei rischi da infortuni o danni subiti o provocati dagli Ospiti, dal personale, dai volontari, la Fondazione ha stipulato idonee polizze assicurative.

#### 15. RETTE

E' previsto un sistema di rette differenziate in rapporto ai bisogni degli Ospiti, il cui importo è legato al livello di gravità. Tali rette sono concordate con l'Unità Operativa Disabili adulti e il Comune sulla base del Contratto di Servizio.

Per gli Ospiti inseriti tramite i servizi territoriali dell'AUSL di Cesena è prevista una compartecipazione della spesa sociale da parte della famiglia, sulla base del contratto di servizio con l'ente pubblico da versare direttamente alla Fondazione.

Per quanto riguarda gli Ospiti inseriti da altre AUSL e Ospiti inseriti privatamente è previsto un sistema di rette differenziate in rapporto ai bisogni degli Ospiti, il cui importo è legato al livello di gravità. La Carta dei servizi della struttura prevede, in caso di assenza dell'Ospite, la riduzione della retta giornaliera del 20% . L'assistenza ospedaliera sarà comunque garantita dai familiari.

In concomitanza con il riesame semestrale del progetto educativo e assistenziale di ogni Ospite, è prevista la rivalutazione del progetto anche sul piano economico qualora emergano dei cambiamenti dello stato di salute psico-fisica degli Ospiti. Tale procedura vale per tutti gli Ospiti salvo specifici accordi in fase di inserimento.

#### 16. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

I rapporti tra familiari e struttura sono definiti all'interno del progetto educativo.

Nel caso in cui lo preveda il progetto educativo, si possono programmare rientri a casa in famiglia; infatti ciascun progetto promuove il coinvolgimento dei familiari affinché siano collaborativi, nel limite del possibile, alla sua attuazione.

Sono previsti inoltre incontri periodici di verifica con i familiari e con i referenti dell'U.O. Disabili adulti di Cesena. Si pianificano verifiche telefoniche e incontri con i referenti delle AUSL esterne.

## 17. INSERIMENTI E DIMISSIONI

L'inserimento in Struttura può avvenire sia su segnalazione da parte dell'A.U.S.L. che su richiesta diretta dei parenti. In regime di accreditamento l'accesso al servizio degli Ospiti avviene in conformità con le linee guida predisposte dal comune e dall'Azienda USL di Cesena.

In presenza di posti disponibili e in contemporanea richiesta da parte dell'AUSL di Cesena o di altra AUSL o di privati, viene data priorità all'AUSL di Cesena, per poter rispondere ai bisogni del territorio di riferimento della struttura.

Nel caso di segnalazione da parte dell'A.U.S.L. l'inserimento in struttura verrà valutato e concordato dal Presidente e dal Coordinatore di Struttura con i referenti dell'A.U.S.L. di appartenenza dell'Ospite.

In caso di accettazione, il Coordinatore prenderà accordi con i famigliari per procedere all'inserimento in struttura. In fase di ingresso, il coordinatore del servizio contatta il familiare referente e fissa un appuntamento per un colloquio preliminare all'inserimento. Il colloquio permetterà al familiare di venire a conoscenza di tutte le informazioni inerenti il servizio e la sua organizzazione, della visione degli spazi nonché servirà a stabilire un primo contatto relazionale con gli operatori del servizio. In questa occasione si consegna al familiare la carta dei servizi in cui sono inclusi l'elenco dei documenti e l'elenco del corredo di biancheria personale che sarà indispensabile portare il giorno dell'inserimento dell'Ospite (vedi allegato 03). I primi giorni di frequenza rappresentano un periodo di ambientamento dell'Ospite, per la famiglia e per il servizio. Ogni nuovo ingresso richiede un lavoro di riorganizzazione da parte dell'èquipe, finalizzato ad un'accoglienza personalizzata. Dopo circa un mese l'èquipe, assieme al familiare, effettua un incontro per la definizione del P.A.I./P.E.I (piano assistenziale educativo individualizzato). Ciascun operatore riporta le proprie osservazioni, espone le sue valutazioni e contribuisce in tal modo all'elaborazione del P.A.I. Si faranno, successivamente con cadenze periodiche ulteriori verifiche.

La retta è stabilita in base alla valutazione della necessità assistenziale e concordata con l'A.U.S.L.

Gli inserimenti vengono effettuati previa valutazione delle necessità assistenziali ed educative del richiedente, le quali devono risultare compatibili con le finalità e con le caratteristiche della struttura, in modo che le esigenze degli Ospiti già presenti si coordinino alle esigenze di chi viene ammesso.

Nel caso di richiesta diretta di inserimento dei parenti, il Presidente e il Coordinatore di Struttura valutano l'inserimento e successivamente informano il servizio territoriale competente. In questo

caso la retta prevista per l'inserimento in struttura sarà totalmente a carico della famiglia. La retta è stabilita in sede di valutazione della necessità assistenziale e concordata con l'interessato e i familiari.

E' possibile provvedere anche a inserimenti temporanei e di sollievo.

Le dimissioni di un Ospite, sia in convenzione che inserito privatamente, devono essere comunicate almeno 3 mesi prima. Nel caso di mancata comunicazioni entro i termini, si è tenuti a versare la retta per i giorni non coperti da anticipo.

Nelle situazioni in cui l'Opera Don Dino rilevi condizioni di seria difficoltà gestionale di un Ospite o in situazioni con obiettivi e motivazioni specifiche, può definire la dimissione di tale Ospite con almeno un mese di anticipo.

Nei casi di inserimento a tempo determinato la data di dimissione viene concordata nel momento dell'ammissione all'appartamento.

Le dimissioni di Ospiti a causa di un miglioramento o un peggioramento dal punto di vista psico-fisico seguono il seguente percorso:

**Peggioramento:** qualora si ravvisi la non compatibilità dello stato di salute dell'Ospite con le prestazioni erogabili all'interno della struttura, si farà una segnalazione ai servizi sociali per attivare l'equipe di valutazione per disabili adulti che dovranno valutare tempestivamente le condizioni della salute psico-fisica degli Ospiti e le nuove esigenze assistenziali della persona disabile ed esprimere parere sulla sua permanenza in struttura.

Nel caso in cui l'equipe valutativa accerti l'incompatibilità dell'Ospite a permanere in struttura, sarà facoltà del Responsabile dei servizi sociali dell'Unione Valle del Savio attuare il suo spostamento in una struttura a lui più idonea.

**Miglioramento:** qualora si verifichi un miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite si comunicherà la situazione all'Ass. Sociale che attiverà l'equipe di valutazione per disabili adulti e si valuterà il servizio più idoneo alla persona.

**Allegato- 01 QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO**  
**Fondazione Opera Don Dino Onlus**

**Servizio** \_\_\_\_\_

*Gentile utente/ospite,*

*con questo questionario l'Opera Don Dino onlus, vuole raccogliere la sua opinione sulla qualità dei servizi e dell'assistenza.*

*Le chiediamo 5 minuti del suo tempo per rispondere alle domande: le risposte che ci darà saranno per noi molto utili per migliorare il nostro lavoro e la qualità dell'assistenza.*

*Il questionario è anonimo e i risultati saranno elaborati nel rispetto della legge sulla privacy.*

*Metta una X sulla risposta che più si avvicina alla sua opinione.*

*(segnare una 1 sola risposta per ogni riga)*

**COORDINATORE**

	PER NULLA	POCO	ABBASTAN ZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
<b>Accogliente</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Disponibile</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Collaborativo</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Rispettoso</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Attento</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Preparato</b>	①	②	③	④	⑤

**EDUCATORI**

	PER NULLA	POCO	ABBASTAN ZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
<b>Accogliente</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Disponibile</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Collaborativo</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Rispettoso</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Attento</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Preparato</b>	①	②	③	④	⑤

## O.S.S. (OPERATORI SOCIO-SANITARI)

	PER NULLA	POCO	ABBASTAN ZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
<b>Accogliente</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Disponibile</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Collaborativo</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Rispettoso</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Attento</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Preparato</b>	①	②	③	④	⑤

Come giudica (o valuta) i **SERVIZI** (es. servizio trasporto, servizio mensa) per ciascuna delle caratteristiche indicate? (segnare una 1 sola risposta per ogni riga)

	PER NULLA	POCO	ABBASTAN ZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
<b>Puntuali</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Di qualità</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Efficienti (servizio trasporto)</b>	①	②	③	④	⑤

Come giudica (o valuta) i **PROGETTI EDUCATIVI ASSISTENZIALI** per ciascuna delle caratteristiche indicate? (segnare una 1 sola risposta per ogni riga)

	PER NULLA	POCO	ABBASTAN ZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
<b>Chiari</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Esaustivi</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Condivisi</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Mirati</b>	①	②	③	④	⑤

Come giudica (o valuta) gli **AMBIENTI** per ciascuna delle caratteristiche indicate? (segnare una 1 sola risposta per ogni riga)

	PER NULLA	POCO	ABBASTAN ZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
<b>Pulizia</b>	①	②	③	④	⑤



<b>Luminosità</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Temperatura idonea</b>	①	②	③	④	⑤

Come giudica (o valuta) il **SERVIZIO** per ciascuna delle caratteristiche indicate? (segnare una 1 sola risposta per ogni riga)

	PER NULLA	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
<b>Rispetto della carta dei servizi</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Rispetto della privacy</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Rispetto della sicurezza</b>	①	②	③	④	⑤

Come giudica (o valuta) il **SERVIZIO AMMINISTRAZIONE** per ciascuna delle caratteristiche indicate? (segnare una 1 sola risposta per ogni riga)

	PER NULLA	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
<b>Chiarezza delle informazioni sulle modalità di pagamento</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Chiarezza delle informazioni sulle spese personali</b>	①	②	③	④	⑤
<b>Disponibilità del personale amministrativo</b>	①	②	③	④	⑤

Complessivamente quanto è **SODDISFATTO** del servizio offerto dalla Fondazione Opera Don Dino Ala Nuova

PER NULLA	POCO	ABBASTAN ZA	MOLTO
①	②	③	④

**PROPOSTE e SUGGERIMENTI per migliorare il servizio** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

***Il questionario è finito. Grazie per la sua preziosa collaborazione!***

La preghiamo di restituire il questionario compilato  
nella buchetta della posta vicino all'ingresso principale dell'Opera Don Dino

Per informazioni può contattare:  
la coordinatrice Luigia Parentelli tel. 0547/21592

**Allegato 02- IMPEGNO AL PAGAMENTO DELLA RETTA PRESSO I SERVIZI DELLA  
FONDAZIONE OPERA DON DINO ONLUS**

Io sottoscritto \_\_\_\_\_ cf \_\_\_\_\_  
nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ tel \_\_\_\_\_

**richiede l'accoglimento del proprio familiare**

sig./sig.ra \_\_\_\_\_ cf \_\_\_\_\_  
nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

presso questa struttura e dichiara di assumere, come assume il presente atto, l'obbligo al pagamento della retta giornaliera di euro \_\_\_\_\_ con decorrenza dal \_\_\_\_\_ ;  
per l'accoglimento del suo congiunto.

Il sottoscritto dichiara altresì di sottostare e riconoscere fin da ora gli eventuali aumenti che la retta dovesse subire in conseguenza a maggiori oneri e oscillazioni dell'economia.

Il pagamento della retta andrà effettuato tramite bonifico bancario sul conto corrente intestato alla Fondazione Opera Don Dino Onlus e sarà corrisposta regolare fattura.

In fede

\_\_\_\_\_

**Allegato 03 - Opera Don Dino-Onlus  
Centro socio-riabilitativo residenziale e Gruppi Appartamento**

**DOCUMENTI AL MOMENTO DELL'INSERIMENTO**

CARTA IDENTITA'  
TESSERINO SANITARIO  
ESENZIONE DEL TICKET  
DOCUMENTI DI INVALIDITA'  
EVENTUALE CARTELLA SANITARIA DI PATOLOGIE PRESENTI E PASSATE  
IMPORTANTI  
LE PRESCRIZIONI MEDICHE DI EVENTUALI TERAPIE IN ATTO

**CORREDO PERSONALE**

ABITI ADEGUATI ALLA STAGIONE  
BIANCHERIA ( PIGIAMI, CALZINI, CANOTTIERE, ...)  
PANTOFOLE O CALZATURE COMODE  
I FARMACI che si assumono

<b>FONDAZIONE OPERA DON DINO ONLUS</b>	<b>Titolo documento: INFORMATIVA PER UTENTI CENTRO SOCIOASSISTENZIALE</b>					
<b>INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART 13 REG. (UE) 2016/679</b>		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1070 338 1455 398" style="text-align: center;"><b>Codice identificazione file: INFO-001 – Vers. 1</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1070 398 1246 450" style="text-align: center;"><b>Data: 12/06/18</b></td> <td data-bbox="1246 398 1455 450"></td> </tr> </table>	<b>Codice identificazione file: INFO-001 – Vers. 1</b>		<b>Data: 12/06/18</b>	
<b>Codice identificazione file: INFO-001 – Vers. 1</b>						
<b>Data: 12/06/18</b>						

**A) IDENTITA' E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Opera Don Dino ONLUS, via Sorrivoli n. 585, 47522 Cesena (FC), e-mail operadondino@libero.it, tel. 054721592

**B) FINALITA' E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO**

Fondazione Opera Don Dino ONLUS tratta dati personali anche appartenenti a particolari categorie, raccolti in modalità manuale e automatica, per il perseguimento di scopi determinati e legittimi individuati dalla legge, dal contratto e dal proprio statuto, in particolare al fine di:

- 1) rispondere alle richieste da parte dell'ente pubblico e/o dell'interessato necessarie alla stipula della convenzione,
- 2) stipulare la convenzione ed adempiere agli obblighi contrattuali connessi all'erogazione di servizi socioassistenziali, anche di tipo residenziale, all'utente,
- 3) comunicare con terzi qualificati (esercenti professioni sanitarie, assistenti sociali, tutori) per esigenze di cura e di informazione relative ai bisogni di vita dell'utente,
- 4) effettuare riprese fotografiche e/o video dell'interessato che verranno utilizzate per il perseguimento di fini esclusivamente istituzionali. Si precisa che le immagini rispetteranno l'integrità ed il decoro dell'interessato, non verranno utilizzate a fini di lucro e non verranno cedute a terzi.

**C) EVENTUALI DESTINATARI**

Si rappresenta che Opera Don Dino Onlus potrà comunicare i suoi dati all'assistente sociale, al tutore o amministratore di sostegno, al medico di base o altri esercenti professioni sanitarie, che saranno tenute all'obbligo di riservatezza sulla base di istruzioni espressamente impartite o sulla base di un vincolo di riservatezza professionale.

**D) PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

I dati personali raccolti per finalità espresse saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale e restituiti o cancellati alla cessazione dello stesso. Il termine può essere aumentato di sei anni dalla cessazione del contratto per adempimenti amministrativi e fiscali e salvo che la legge non disponga diversamente.

**E) L'ESISTENZA DI DIRITTI FONDAMENTALI DELL'INTERESSATO**

L'interessato ha, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, diritto di

- art. 15 – ricevere conferma che sia in corso un trattamento dei dati;
- art. 16 – ottenere la rettifica dei dati;
- art. 17 – ottenere la cancellazione dei dati personali;
- art. 18 – ottenere la limitazione del trattamento in determinate ipotesi;
- art. 20 – di ricevere i dati personali su supporto leggibile da dispositivo automatico;
- art. 21 – di opporsi al trattamento.

Per l'esercizio dei diritti, l'interessato potrà inviare una mail a operadondino@libero.it. Il titolare la informerà della ricezione e darà seguito alla sua richiesta entro 72 ore lavorative. Ai sensi dell'art. 19, le richieste verranno trasmesse dal titolare ai soggetti destinatari elencati sopra.

**F) DIRITTO DI REVOCARE IL CONSENSO IN QUALSIASI MOMENTO**

Il consenso prestato in merito alle finalità espresse, in particolare al punto B) n.4, è revocabile in qualsiasi momento mediante richiesta inviata via mail all'indirizzo operadondino@libero.it. L'interessato riceverà positivo riscontro entro 72 ore lavorative dalla ricezione. Si rappresenta che tale revoca impedirà al titolare di adempiere alle obbligazioni contrattuali ed erogare il servizio

**G) DIRITTO DI PRESENTARE RECLAMO A UN'AUTORITA' DI CONTROLLO**

L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo competente al seguente indirizzo pec protocollo@pec.gdpd.it.

**H) L'ESISTENZA DI OBBLIGHI LEGALI O CONTRATTUALI O DI REQUISITI NECESSARI PER LA CONCLUSIONE DI UN CONTRATTO CHE DETERMINANO LA NECESSITA' PER L'INTERESSATO DI COMUNICARE I PROPRI DATI PERSONALI, NONCHE' LE POSSIBILI CONSEGUENZE**

Come meglio precisato al punto B) della presente informativa, la raccolta dei suoi dati è determinata dalla necessità di concludere un contratto ed erogare un servizio alla persona. Il mancato conferimento dei dati per le finalità espresse al punto B), n. 1, impedirà di rispondere alle richieste da parte dell'ente pubblico e/o dell'interessato necessarie alla stipula della convenzione. Il mancato conferimento dei dati per le finalità espresse al punto B), n. 2, impedirà la stipula della convenzione e l'erogazione del servizio. Il mancato conferimento del consenso al punto B), n. 3, impedirà al titolare di comunicare i suoi dati ai soggetti indicati che emetteranno diagnosi, referti o pareri sulla base di quanto affermato in quel momento dall'interessato o in precedenti prestazioni fornite dallo stesso professionista. La mancanza del consenso non impedirà in alcun caso di accedere ad eventuali cure necessarie per la salvaguardia di interessi vitali dell'interessato. Il mancato conferimento del consenso al punto B), n. 4, impedirà al titolare di effettuare riprese fotografiche e/o video dell'interessato e, qualora il consenso venga revocato in un momento successivo al conferimento, sarà cessato immediatamente l'uso delle immagini per le finalità indicate.

\*\*\*\*\*  
Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ (nome e cognome), esercente la tutela / potestà genitoriale di \_\_\_\_\_ (nome e cognome – facoltativo) domiciliato/a in \_\_\_\_\_ (indirizzo), \_\_\_\_\_ (tel. – facoltativo), \_\_\_\_\_ (email – facoltativo), ai sensi del Reg. UE 2016/679,

- dichiaro di aver letto l'informativa sul trattamento dei dati. Inoltre
- acconsento al trattamento dei dati personali per le finalità espresse al punto B, n. 3.
- acconsento al trattamento dei dati personali per le finalità espresse al punto B, n. 4.

Cesena, li \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Allegato 05- MODULO PER SEGNALAZIONI**

**Servizio** \_\_\_\_\_

- SUGGERIMENTO**
- ELOGIO/RINGRAZIAMENTO**
- RECLAMO**

*Per ricevere risposta in merito alla segnalazione è necessario fornire le proprie generalità*

**CHI SEGNALE O PER CHI SEGNALE**

COGNOME ..... NOME .....

VIA ..

.....

CAP ..... COMUNE .....

PROV.....

RECAPITO TELEFONICO .....

.....

DATA E LUOGO DI

NASCITA.....

**SERVIZIO COINVOLTO**

.....

**CHE COSA DESIDERA SEGNALARE** *(descrivere i fatti, specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto e eventuali richieste e suggerimenti):*

**SUGGERIMENTO:**

.....  
.....  
.....  
.....

**ELOGIO/RINGRAZIAMENTI:**

.....  
.....  
.....

.....  
.....

**RECLAMO:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**COSA PROPONE AI FINI DEL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI OFFERTI**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**EVENTUALI DOCUMENTI ALLEGATI**

.....  
.....  
.....  
.....

**E' LA PRIMA VOLTA CHE CI SCRIVE?.**

.....  
.....  
.....

Data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

*Il presente modulo va inserito nella cassetta postale collocata all'ingresso principale della sede dell'Opera Don Dino*

***L'Opera Don Dino si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data del modulo.***



**Allegato n.6****REGOLAMENTO  
CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE**Regole di convivenza:

- L'Ospite che entra in struttura può personalizzare la propria stanza, accordandosi preventivamente con la Direzione.
- L'Ospite è tenuto al divieto di fumare negli ambienti interni alla Casa.
- Agli Ospiti è richiesto di rispettare l'orario dei pasti e di consumarli tutti insieme.
- Gli Ospiti sono invitati a partecipare alle attività di gruppo, quali laboratori e uscite, salvo diverse indicazioni relative al progetto educativo individuale o per motivi di salute.

Rapporti con i familiari:

Sarà possibile programmare per ogni Ospite le visite di parenti e conoscenti, purchè ciò non rechi disturbo agli altri Ospiti o intralci il lavoro educativo e assistenziale.

A tal fine le visite sono concordate preventivamente con il Coordinatore di struttura.

E' preferibile aprire la struttura ai visitatori dalle ore 9 alle 18, salvo urgenze.

Sarà possibile organizzare per gli Ospiti anche rientri a casa programmandone anticipatamente con il Coordinatore sia la data di inizio che di termine.

Tale programmazione è importante per consentire alla struttura di preparare al meglio l'Ospite per la partenza, organizzare le attività quotidiane ( es. presenza per i pasti ) e predisporre l'accoglienza al suo ritorno.

I famigliari possono consumare i pasti nel centro al prezzo di costo, previo avviso entro le ore 9.00 sia per il pranzo che per la cena.

Si invitano i familiari a cambiare il medico di base con quello della struttura.

Al momento dell'ingresso in struttura viene garantita la continuità della cura farmacologica in atto, previa presentazione da parte dei familiari di certificati medici che attestano tale terapia.

Si invitano inoltre i familiari a lasciare alla struttura uno spillatico mensile per tutte le piccole spese dell'Ospite ( es. parrucchiera e barbiere ). Tali spese saranno documentate con gli scontrini, dove possibile.