



CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO SOCIO RIABILITATIVO
RESIDENZIALE**

CORALLO

OPERA DON DINO ETS

Via Comunale Sorrivoli, 585 47521 Cesena (FC)

tel. 0547 21592 fax 0547 613788

e-mail: info@operadondino.it pec: operadondino@pec.it

Sito web: www.operadondino.it

OPERA DON DINO ETS
CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE CORALLO

INDICE

1. FINALITA' E OBIETTIVI	pag. 3
2. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA	pag. 3
3. DESTINATARI	pag. 4
4. PRINCIPI ISPIRATORI	pag. 4
5. I DIRITTI DEGLI OSPITI	pag. 5
6. SERVIZI FORNITI	pag. 6
7. SERVIZI NON INCLUSI	pag. 7
8. MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'	pag. 7
9. GESTIONE MODULO SEGNALAZIONI	pag. 7
10. ATTIVITA'	pag. 8
11. ATTIVITA' RIVOLTE AI FAMILIARI	pag. 8
12. GIORNATA TIPO	pag. 9
13. RISORSE UMANE	pag. 10
14. REGOLE DI VITA COMUNITARIA	pag. 10
15. DOCUMENTAZIONE	pag. 11
16. ASSICURAZIONI	pag. 11
17. RETTE	pag. 11
18. INSERIMENTI E DIMISSIONI	pag. 12
Allegato 01- REGOLAMENTO	pag. 14
Allegato 02- QUESTIONARIO: la percezione di cura del familiare	pag. 15
Allegato 03- MODULO PER SEGNALAZIONI	pag. 18

1. FINALITA' E OBIETTIVI

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale è gestito ai sensi della Direttiva della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna 1 marzo 2000, n. 564, e successive integrazioni e modificazioni, e gode del regime di accreditamento definitivo rilasciato dall'Unione dei Comuni "Valle del Savio", accordato fino al 31 dicembre 2019 con determinazione n. 315/2014, ai sensi della Delibera della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna 20 aprile 2009, n. 514, confermato con determinazione n.762 del 21 dicembre 2015 e poi rinnovato fino al 31 dicembre 2024 con determinazione n.1026 del 19 dicembre 2019.

Il benessere della Persona è l'obiettivo guida del progetto del CSRR. 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.

2. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

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. E' immersa nel verde e dotata di ampio giardino e portico.

Nel seminterrato c'è la sala da pranzo, il soggiorno, l'infermeria, la Chiesetta, gli spogliatoi per gli operatori, la palestra, un laboratorio ed una saletta ristoro e/o riunione.

Al piano terra si trova un'ala del centro socio riabilitativo residenziale costituito da 3 camere da letto doppie con bagno, guardiola con bagno e un'ampia sala polivalente, sono inoltre presenti gli uffici amministrativi e l'ufficio del Coordinatore/Direttore Tecnico.

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

Tutte le stanze hanno arredamenti pratici e funzionali alle esigenze personali degli Ospiti e possono arrearle in base ai loro gusti personali; sono inoltre dotate di campanelli di allarme facilmente raggiungibili e luci notturne.

4 Carta dei servizi C.S.R.R. Corallo

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. Il Direttore Amministrativo Patrizia Bucci è la referente per la Sicurezza.

Il Centro socio riabilitativo residenziale ha recepito tutte le disposizioni ministeriali inerenti l'emergenza sanitaria da Covid-19.

L'Opera Don Dino si avvale, per la fornitura dei pasti destinati al CSRR, di un fornitore esterno che produce e consegna i pasti: il menù redatto dalla dietista varia in base alla stagionalità e tiene conto delle patologie, peso e gusti personali.

E' presente un'infermeria in cui si effettuano visite mediche, e dove sono contenuti in apposito armadio chiuso a chiave i farmaci e documenti clinici degli ospiti. 7 giorni su 7 e per 7 ore al giorno è presente un' infermiera che gestisce i farmaci e l'infermeria.

La lavanderia è interna ma gestita in appalto dall'azienda che svolge le pulizie di tutto il C.S.R.R. sette giorni su sette.

La palestra è dotata di vari strumenti per le attività psicomotorie e fisioterapiche oltre che di materiale per animazione e laboratori e di un televisore a 55 pollici. La struttura è dotata di una macchina attrezzata e tre pulmini due dei quali attrezzati per trasporto disabili.

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

3. DESTINATARI

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

La capacità recettiva del Centro socio-riabilitativo residenziale è di 18 posti accreditati, 12 dei quali al piano primo e 6 al piano terra.

E' possibile effettuare anche inserimenti temporanei di sollievo.

4. 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 e del C.S.R.R.. Corallo.

- 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 del 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.

5. I DIRITTI DEGLI OSPITI

All'interno del C.S.R.R. 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: sono prioritari il decoro dell'Ospite e il rispetto della privacy in ogni momento dell'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 famiglia e/o il tutore devono essere informati sulle condizioni di salute dell'Ospite, partecipano all'elaborazione e alla verifica del progetto assistenziale ed educativo.

Aggiornamento giugno 2026

6. SERVIZI FORNITI

- Assistenza di base continuativa (nelle 24 ore).
- Presenza di programma informatizzato (ABC) in cui si scrivono tutte le attività e stato di salute dell'Ospite e le relative consegne.
- Vitto e alloggio (i pasti vengono forniti da un servizio esterno alla struttura).
- Prodotti per l'igiene personale.
- Assistenza agli ospiti nelle attività quotidiane.
- Attività di animazione: ludico – espressive.
- Assistenza medica.
- 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 specialistiche e riabilitative con i medici e i tecnici del territorio)
- Servizio infermieristico
- Servizio terapeutico riabilitativo (fisioterapista)
- Servizio di consulenza dello Psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari
- Servizio di lavanderia per gli indumenti personali.
- Servizio di podologia
- Servizio di parrucchiera
- Servizio di cure estetiche
- Possibilità di frequentare centri diurni ed altre attività esterne alla struttura, sulla base del progetto individuale della persona.
- Possibilità di colloqui con psicologo psicoterapeuta
- Servizio di trasporto all'esterno della struttura in relazione alle specifiche esigenze del progetto individuale di ogni Ospite (visite mediche e specialistiche, associazioni a carattere ricreativo, centri estivi, ...)
- Farmaci di uso comune.

Aggiornamento giugno 2026

- Pannoloni.

Ausili (carrozzina, deambulatore, letto articolato, materassi e cuscini antidecubito, sedie wc/doccia, deambulatori da interno, sollevatori)

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

7. SERVIZI NON INCLUSI

- farmaci personali

- sigarette

- alimenti o prodotti personali che rispondono ai desideri personali dell'ospite

- quote per la partecipazione a vacanze e gite

- prestazioni medico-specialistiche o infermieristiche a pagamento

- spillatico: è richiesto mensilmente al familiare. Il versamento può avvenire in contante all'operatore in turno che rilascerà una ricevuta oppure a mezzo bonifico bancario con causale "spese personali nome e cognome dell'ospite". Periodicamente vengono poi consegnati ai familiari o tutori gli scontrini delle spese fatte e documentate.

8. MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'

Si lavora per migliorare le performance e le risorse degli Ospiti. Si utilizza pertanto il questionario (vedi allegato 01) da somministrare ai familiari i quali possono esprimere il loro giudizio sulla qualità e l'andamento del servizio. Questo permetterà di individuare i punti critici della gestione, evidenziare in quali aree potere intervenire, analizzare il clima organizzativo ed elevare la qualità del servizio.

9. GESTIONE MODULO SEGNALAZIONI

Si garantisce la funzione di tutela degli Ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo, 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 e suggerimenti tramite: colloquio diretto con il coordinatore, compilazione del modulo da richiedere al coordinatore o disponibile in allegato alla presente Carta dei Servizi (all. 02).

La gestione di tale segnalazione prevede una risposta ufficiale del coordinatore all'interessato, qualora il modulo non sia stato compilato in forma anonima, entro e non oltre i quindici giorni dalla data di presentazione.

10. 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 e ceramica; 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 (eventi parrocchiali e manifestazioni esterne alla struttura). In estate gli Ospiti vanno in una spiaggia attrezzata (sdrai e ombrelloni) e vi trascorrono almeno tre settimane (andata e ritorno tutti i giorni);

- organizzazione feste in occasione delle ricorrenze quali per es. compleanni, Natale, Carnevale, Pasqua;

- assistenza medico-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. E' presente inoltre un servizio infermieristico e terapeutico riabilitativo (fisioterapista);

In base alle necessità degli Ospiti si programmano visite specialistiche.

11. 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, la responsabile O.S.S. e l'assistente sociale del Settore Servizi Sociali-Servizi alla persona con Disabilità; riunione allargata con tutti i familiari in cui si presentano e propongono le

Aggiornamento giugno 2026

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; possibilità di usufruire, attraverso la richiesta al coordinatore, di colloqui con lo psicologo psicoterapeuta messo a disposizione dal C.S.R.R..

I rapporti tra familiari e struttura sono definiti all'interno del progetto educativo. Si programmano sia visite in struttura che rientri in famiglia.

La comunicazione degli Ospiti con parenti/amici è facilitata da vari strumenti come telefoni, video chiamate, smart tv e visite.

12. GIORNATA TIPO

- alzate dalle ore 7:00 alle ore 8:00, igiene personale con l'aiuto dell'operatore;
- colazione in sala da pranzo;
- assunzione delle terapie come da piano terapeutico;
- igiene orale;
- 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 ore 12:00 e assunzione delle terapie stabilite;
- riordino della cucina da parte di alcuni Ospiti che collaborano con gli operatori nelle diverse attività;
- 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 artigianale e artistico e attività fisica;
- rientro degli Ospiti che frequentano il centro diurno;
- merenda di gruppo;
- ripresa delle attività educative, ludico espressive e di laboratorio previste per la giornata;

Aggiornamento giugno 2026

- preparazione delle tavole per la cena da parte degli Ospiti con supervisione dell'operatore;
- cena alle 18.30 e assunzione delle terapie stabilite;
- riordino della cucina da parte di alcuni Ospiti che collaborano con gli operatori nelle diverse attività;
- preparazione per la notte (igiene intima, pigiama, igiene orale,...);
- possibilità di guardare la televisione o rimanere nel salone assieme agli operatori prima di recarsi nelle proprie camere per la notte

13 RISORSE UMANE

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

Il personale è costituito da operatori socio sanitari, un Responsabile degli operatori socio-sanitari, da educatori, un Coordinatore di struttura (psicologa), volontari, tirocinanti e un supervisore esterno (psicologo). Il Coordinatore, Luigia Parentelli è reperibile sia per gli ospiti che per i familiari.

Il personale assistenziale ed educativo è alle dipendenze della Fondazione Opera Don Dino Onlus. I rapporti di lavoro dipendente sono regolati dal CCNL UNEBA.

Il rapporto operatori e Ospiti è calcolato sul contratto di servizio e fa riferimento a DGR 273/2016 allegato A e comunque sulla base dei progetti individuali.

Il personale assistenziale ed educativo del CSRR 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'Unione dei Comuni "Valle del Savio" e i Centri di Formazione del territorio.

Partecipano alla vita della struttura alcuni volontari impegnati sia nelle attività ricreative che nelle necessità quotidiane. Gli organi di gestione della Fondazione sono rappresentati da: il Consiglio di Amministrazione, il Legale Rappresentante, il Direttore Tecnico e il Direttore Amministrativo.

14. REGOLE DI COMUNITA'

Gli Ospiti e i familiari sono tenuti a rispettare alcune regole di convivenza civile sulla base del regolamento vigente in struttura.

15. DOCUMENTAZIONE

La documentazione riferita agli Ospiti presente in struttura è costituita da:

- Un regolamento interno
- 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.
- Schede di osservazione sull'Ospite 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 delle consegne, attività svolte, verbali di riunioni di Equipe
- Relazione annuale consegnata all'Unione dei Comuni "Valle del Savio" di riferimento sull'attività realizzata, con particolare riferimento agli obiettivi, ai risultati raggiunti e alle criticità emerse per ciascun Ospite.

Questi documenti sono reperibili nel programma informatizzato ABC.

16. 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.

17. RETTE

E' previsto un sistema di rette differenziate in rapporto ai bisogni degli Ospiti; le rette vengono definite in base alla classificazione del livello di disabilità di ogni Ospite.

Per gli Ospiti inseriti tramite i servizi territoriali dell'Unione dei Comuni "Valle del Savio" 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. La compartecipazione al pagamento della retta giornaliera è mensilmente addebitata all'ospite attraverso l'emissione di note

di debito. Le somme dovute possono essere pagate all'Opera Don Dino a mezzo bonifico bancario o tramite RID. L'Opera Don Dino rilascia, nei termini di legge, l'attestazione della spesa specifica per l'assistenza da utilizzare per usufruire delle agevolazioni fiscali.

L'assistenza ospedaliera sarà garantita dai familiari.

In concomitanza al 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.

18. INSERIMENTI E DIMISSIONI

L'inserimento in Struttura può avvenire sia su segnalazione da parte dell'Unione dei Comuni "Valle del Savio" che su richiesta diretta dei parenti. In regime di accreditamento l'accesso al servizio degli Ospiti avviene in conformità alle linee guida predisposte dal comune e dall'Unione Comuni Valle Savio.

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

Nel caso di segnalazione da parte dell'Unione dei Comuni "Valle del Savio", l'inserimento in struttura verrà valutato e concordato dal Presidente e dal Coordinatore di Struttura con i referenti 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. 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 PEI/PAI. Si faranno, successivamente, con cadenze periodiche, ulteriori verifiche.

La retta è stabilita in base alla valutazione della necessità assistenziale e concordata con l'Unione dei Comuni "Valle del Savio".

Gli inserimenti vengono effettuati previa valutazione delle necessità assistenziali ed educative del richiedente. Le esigenze degli Ospiti devono risultare compatibili con le finalità e con le caratteristiche della struttura.

Nel caso di richiesta diretta di inserimento dei parenti, il Presidente e il Coordinatore di Struttura informano i responsabili dell'Unione dei Comuni "Valle del Savio".

E' possibile provvedere anche a inserimenti temporanei e di sollievo. L'Ospite che entra in struttura può personalizzare la propria camera accordandosi preventivamente con la Direzione.

Tempi e modalità delle dimissioni di un Ospite fanno riferimento a quanto specificato nel Contratto di Servizio.

Nei casi di inserimento a tempo determinato la data di dimissione viene concordata nel momento dell'ammissione. 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 del Servizio alla Persona con Disabilità che dovrà valutare tempestivamente le condizioni della salute psico-fisica dell'Ospite 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 del Settore Servizi Sociali dell'Unione dei Comuni "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'Assistente Sociale che attiverà l'equipe di valutazione e si valuterà il servizio più idoneo alla persona.

Emergenza sanitaria Sars-Cov 2

Le nuove indicazioni sulle modalità di accesso degli ospiti presso i servizi residenziali della rete territoriale in ottemperanza all'Ordinanza del Ministero della Salute del 28 aprile 2023, sono indicate in apposita procedura.

Aggiornamento giugno 2026

Sono previste delle misure generali al fine di prevenire l'ingresso di soggetti a rischio:

- è presente il Responsabile sanitario referente covid-19

Non è consentito l'ingresso in struttura di un Ospite affetto da Covid 19 che non abbia ancora ricevuto la diagnosi di guarigione.

- la struttura è promotrice della vaccinazione a persone candidate all'inserimento nel C.S.R.R.

- la struttura ha una stanza dedicata al periodo di isolamento.

- non è consentito l'accesso ai visitatori nel periodo di isolamento; è comunque sempre opportuno proporre modalità alternative di contatto con il proprio caro qualora sia possibile.

- la struttura è tenuta all'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi.

Allegato 01. REGOLAMENTO

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 struttura.

- Agli Ospiti è richiesto di rispettare l'orario dei pasti e di consumarli tutti insieme, salvo diversi orari dovuti all'attività lavorativa.

- 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 visite in struttura 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.

Qualora i rientri a casa a fine settimana non siano definiti da progetto per motivi familiari, organizzativi o logistici, sarà possibile organizzare per l'Ospite rientri a casa periodici programmandone anticipatamente con il Coordinatore sia la data di inizio che di termine.

Tale programmazione è importante per consentire agli operatori della 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.

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

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

Allegato- 02 QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

OPERA DON DINO ETS

Servizio _____

Gentile utente/ospite,

con questo questionario l'Opera Don Dino, è interessata alla 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.

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

COORDINATORE

	PER NULLA	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
Accogliente	①	②	③	④	⑤
Disponibile	①	②	③	④	⑤
Collaborativo	①	②	③	④	⑤
Rispettoso	①	②	③	④	⑤
Attento	①	②	③	④	⑤
Preparato	①	②	③	④	⑤

EDUCATORI

	PER NULLA	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
Accogliente	①	②	③	④	⑤

Aggiornamento giugno 2026

Disponibile	①	②	③	④	⓪
Collaborativo	①	②	③	④	⓪
Rispettoso	①	②	③	④	⓪
Attento	①	②	③	④	⓪
Preparato	①	②	③	④	⓪

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

	PER NULLA	POCO	ABBASTAN ZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
Accogliente	①	②	③	④	⓪
Disponibile	①	②	③	④	⓪
Collaborativo	①	②	③	④	⓪
Rispettoso	①	②	③	④	⓪
Attento	①	②	③	④	⓪
Preparato	①	②	③	④	⓪

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
Puntuali	①	②	③	④	⓪
Di qualità	①	②	③	④	⓪
Efficienti (servizio trasporto)	①	②	③	④	⓪

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
Chiari	①	②	③	④	⓪
Esaustivi	①	②	③	④	⓪
Condivisi	①	②	③	④	⓪

Mirati	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	ABBASTANZA	MOLTO	Non so/ Non rispondo
Pulizia	①	②	③	④	⑤
Luminosità	①	②	③	④	⑤
Temperatura idonea	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
Rispetto della carta dei servizi	①	②	③	④	⑤
Rispetto della privacy	①	②	③	④	⑤
Rispetto della sicurezza	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
Chiarezza delle informazioni sulle modalità di pagamento	①	②	③	④	⑤
Chiarezza delle informazioni sulle spese	①	②	③	④	⑤

personali

**Disponibilità
del personale
amministrativo**

①

②

③

④

⑤

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

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 al numero di tel. 0547/21592

Allegato 03 - **MODULO PER SEGNALAZIONI**

Servizio _____

- SUGGERIMENTO**
ELOGIO/RINGRAZIAMENTO
RECLAMO

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

CHI SEGNA LA O PER CHI SEGNA LA

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.

