



**C.I.S.  
RUBICONE**  
*Soc. Cooperativa Sociale*

via Antolina, 273 • 47039 Savignano sul Rubicone (FC)

# *Carta dei Servizi*

*Casa Famiglia*



via Antolina, 237 • 47039 Savignano sul Rubicone (FC)

Tel. 380 1165954 - [cisacasa@cisrubicone.it](mailto:cisacasa@cisrubicone.it)

## Sommario

SOMMARIO.....	2
PREMESSA.....	4
Mission E Valori .....	4
Filosofia.....	5
Trasparenza.....	5
GRUPPO APPARTAMENTO “C.I.S a Casa”  .....	6
Presentazione del Progetto e Obiettivo Generale .....	6
Obiettivi Specifici .....	7
LA CASA: UBICAZIONE, SPAZI ABITATIVI, ACCESSIBILITÀ.....	9
Servizi Alberghieri.....	9
Trasporti.....	10
Agenda Quotidiana.....	10
Reperibilità telefonica notturna.....	11
Formazione .....	13
Volontariato .....	14
Relazioni con famiglie, tutori e servizi sociali .....	14
Modalità d'accesso e inserimenti .....	15
PREVENZIONE E CONTROLLO DELL'INFEZIONE DA SARS-COV-2.....	15
Retta.....	16
Documentazione.....	16
PARAMETRI QUALITÀ.....	17
Reclami e suggerimenti .....	17
GESTIONE DATI SENSIBILI E TUTELA DELLA PRIVACY.....	18

Allegato 1: “Modulo reclami e suggerimenti

Allegato 2: “ Orari di presenza del personale

Allegato 3: “ Retta”

## Il Sasso

La persona distratta vi è inciampata.  
Quella violenta, l'ha usato come proiettile.  
L'imprenditore l'ha usato per costruire.  
Il contadino stando invece come sedia.  
Per i bambini è un giocattolo.  
Davide uccise Golia e Michelangelo ne fece la più  
bella scultura.  
In ogni caso, la differenza non l'ha fatta il sasso, ma  
l'uomo.  
Non esiste sasso sul tuo cammino che tu non  
possa sfruttare per la tua propria crescita.

*(Anonimo)*

## PREMESSA

Nata nel 1982 come Cooperativa Sociale di tipo “B” CIS Rubicone è diventata parte integrante, consolidata e punto di riferimento per chi cerca e trova una mano tesa, sia dal punto di vista della persona che attraverso il lavoro vuole riprendere in mano la sua vita ricostruendo o costruendo da capo il suo “Io lavorativo”, sia chi come le famiglie o gli altri stakeholder hanno necessità e/o il desiderio di lavorare in modo “socialmente utile”.

Attraverso i nostri valori e la nostra filosofia che da sempre ci caratterizzano, ci proponiamo di creare valore sia per la nostra Cooperativa sia per la società nel suo complesso.

Particolare attenzione viene rivolta quindi al rapporto con il territorio inteso come l’insieme delle sinergie raggruppate in collaborazione perché consapevoli dell’importanza del sistema degli interventi e dei servizi a sostegno delle persone più fragili.

### Mission E Valori

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti valori:

- *Centralità della persona*: massima attenzione alla persona e alle loro capacità residue
- *Sviluppo dell’impresa sociale*: operando con l’intento di promuovere l’inserimento lavorativo di persone svantaggiate o disagiate che porti vantaggio e una migliore qualità di vita agli operatori;
- *Il lavoro come inclusione sociale*: il lavoro è un diritto fondamentale e quindi è lo strumento per favorire la crescita professionale, per affermare il proprio senso di autoefficacia, per migliorare la propria formazione, per raggiungere l’autonomia necessaria al re-inserimento sociale;
- *Qualità*: è uno dei valori fondamentali attorno al quale ruota l’operato della cooperativa intera nel fornire servizi con professionalità e competenza, qualificando il proprio personale per un miglioramento continuo;

- *Integrazione con il territorio*: potenziamento della rete territoriale attraverso collaborazioni con stakeholders (Enti pubblici, Associazioni...) nell'ottica della promozione della responsabilità sociale del territorio;
- *Etica e Professionalità*: sono centrali nel lavoro quotidiano, valori che stanno alla base di una cultura solidale, rispettosa dell'altro in modo onesto e democratico.

## Filosofia

Al centro del nostro impegno quotidiano da sempre mettiamo la persona.

Il benessere delle risorse umane che lavorano all'interno della cooperativa, sia il benessere dei fruitori dei nostri servizi è per noi prioritario.

## Trasparenza

I nostri valori e la nostra filosofia sono confermati anche dai documenti che dimostrano la nostra Regolarità Contributiva (DURC) nei confronti di INPS e INAIL; la certificazione di Regolarità Fiscale rilasciato dall'agenzia delle Entrate.

## GRUPPO APPARTAMENTO “C.I.S a Casa”

### Presentazione del Progetto e Obiettivo Generale

Come descritto nelle premesse la Cooperativa Cis Rubicone nasce nel 1982 come Cooperativa Sociale di tipo “B”.

Per la continua relazione e collaborazione con i Servizi Sociali dell’Unione dei Comuni del Rubicone si è venuti a conoscenza della necessità sempre più stringente di strutture residenziali destinate a persone con disabilità psicofisiche.

Il venire poi ulteriormente a conoscenza che tale bisogno riguardasse alcuni nostri soci lavoratori ci ha spinto a rispondere all’esigenza abitativa.

In un’ottica di welfare avanzato, avviando un nuovo servizio, una nuova sfida professionale, CIS Rubicone si è messa in gioco integrando il suo oggetto sociale (Coop Mista A e B).

Il progetto GRUPPO APPARTAMENTO “C.I.S a Casa”  ha come obiettivo fondante quello di offrire l’opportunità a persone con disabilità psico-fisica e prive di sostegno familiare o in eventuale difficoltà economica o emergenza abitativa, di vivere in maniera autonoma, sperimentando la domiciliazione autonoma presso un gruppo appartamento.

CIS Rubicone offre in questo modo una prima volta nella vita di chi non ha mai avuto questa possibilità, l’opportunità di vivere fuori dai rispettivi contesti di provenienza.

Questa tappa della vita è normalmente riservata a persone che presentano un grado di autonomia più alto. Noi crediamo nella resilienza delle persone e con il nostro progetto ci diamo l’obiettivo di rimuovere una discriminazione, un limite, un tabù per le persone con disabilità: la possibilità di vivere una vita in autonomia.

Tale intervento è volto all’accrescimento della consapevolezza delle persone beneficiarie, allo sviluppo delle loro competenze verso l’autonomia, l’emancipazione e il raggiungimento graduale di un’indipendenza nella gestione della vita quotidiana.

Il progetto punta a promuovere l’accessibilità alle relazioni interpersonali, lavorative e di socialità; dunque al raggiungimento del maggior livello di autonomia possibile in maniera commisurata alle proprie inclinazioni e competenze.

Alla base dell’intervento sta un *cambiamento di paradigma*: l’obiettivo è che i fruitori del servizio siano autonomi seppur non irrealisticamente emancipati da una relazione di aiuto e che ambiscano, con il supporto di operatori esperti e di un servizio orientato a valorizzare le risorse di ciascuno, alla

*reciprocità*, trasformando le potenzialità in opportunità e declinandole in comportamenti concreti volti all'autonomia personale, fuori dal proprio contesto abituale.

Ogni persona inserita ha una storia personale, un vissuto, un'identità da valorizzare che non può essere ignorata e dalla quale si parte, i punti di partenza sono differenti, come differenti sono le storie di vita e i progetti di vita delle persone inserite. Per questi motivi, ciò che guida l'intervento dell'equipe fin dai primi incontri conoscitivi, ancor prima degli inserimenti, è la centralità delle peculiarità, le specifiche caratteristiche di chi entra in questo progetto di vita comunitaria: il rispetto fondamentale di vissuti difficili, vite incompiute, limitate da pregiudizi e confini prestabiliti da una società scarsamente disponibile ad accogliere competenze diverse, considerate ridotte, o limitate, o comunque non sufficienti a raggiungere l'autonomia in alcuni ambiti della vita, come quella abitativa.

CIS Rubicone lancia un segnale, risponde a una domanda territoriale con il riconoscimento della disabilità come risorsa e non come limite.

## Obiettivi Specifici

### *“Aiutiamoli a fare da soli”*

Per mezzo dell'osservazione e del riconoscimento delle competenze, e seguendo il principio di concertazione delle decisioni, il gruppo appartamento rende possibile un'esperienza abitativa autonoma offrendo un supporto sia *logistico* che *emotivo* e *psicologico*. Questo si realizza mediante il supporto dell'educatore nelle attività quotidiane e la supervisione costante di una psicoterapeuta. La presenza quotidiana dell'educatore permette di dedicare del tempo al singolo utente, riconoscendo i suoi bisogni specifici e proponendo le strategie più adeguate al superamento delle difficoltà:

L'intervento e la supervisione della psicoterapeuta, monitora e verifica costantemente l'andamento dei percorsi personali degli utenti inseriti, affrontando gli eventuali disagi o difficoltà incontrati nel percorso.

Avvalendosi di queste figure professionali, il progetto mira al raggiungimento di quattro obiettivi specifici:

- 1) Imparare a vivere la casa in maniera responsabile: sapersi occupare autonomamente dell'economia domestica (mantenere la casa in modo decoroso, utilizzare correttamente gli elettrodomestici a disposizione, organizzare la routine domestica in modo funzionale, comprendere il corretto utilizzo di prodotti per l'igiene e la pulizia, riconoscere le bollette

delle utenze e le comunicazioni ufficiali, contattare numeri telefonici utili, stilare la lista della spesa, acquistare i diversi prodotti e saperli stipare in maniera corretta, conservare gli alimenti, preparare i pasti, differenziare i rifiuti), saper accettare le norme della convivenza (riconoscere le esigenze dei coinquilini, non invadere gli spazi altrui, rispettare i propri turni, pulire e riordinare gli spazi comuni e quelli personali, avere cura del proprio vestiario e dei propri effetti personali, preparare i pasti a turno).

- 1) Migliorare le competenze comunicative: saper chiedere informazioni, fornire i propri dati, chiedere aiuto in maniera adeguata alle circostanze, esprimere i propri bisogni e pensieri, esprimere opinioni e argomentarle in maniera coerente, partecipare a momenti assembleari e incontri individuali, prendere decisioni in gruppo in modo cooperativo.
- 2) Sapersi orientare: saper uscire e rientrare a casa in maniera autonoma, accrescere la capacità di muoversi senza guida, utilizzare i mezzi di trasporto pubblico, riconoscere la segnaletica pedonale, conoscere i servizi di uso comune quali uffici postali, negozi, uffici informazioni, recarsi dal proprio medico curante, in farmacia.
- 3) Promuovere la cura di sé: riconoscere il proprio stato di salute, scegliere un vestiario appropriato alla stagione, al clima e alle circostanze, occuparsi della propria igiene personale in maniera quotidiana in autonomia, riconoscere il valore del denaro.

Tali obiettivi sono perseguiti aiutando gli utenti *a fare da soli*. L'affiancamento delle figure di aiuto permette di raggiungere queste competenze con gradualità gestendo le eventuali difficoltà emotive del confronto con i propri limiti.

## LA CASA: UBICAZIONE, SPAZI ABITATIVI, ACCESSIBILITÀ



Il gruppo appartamento “C.I.S a Casa”  è ubicato a Savignano sul Rubicone (FC) in via Antolina 237.

Un'unità abitativa sita in un fabbricato confinante con l'attuale sede della cooperativa. Tale soluzione soddisfa i criteri di continuità casa-lavoro necessari a mettere le basi per un percorso orientato al benessere della persona inserita nel gruppo appartamento.

A livello edilizio si presenta come un appartamento residenziale adatto ad ospitare un numero massimo di sei persone.

E' stato opportunamente ristrutturato per soddisfare tutti i requisiti di legge previsti dalle normative nazionali, regionali e locali sulla conduzione di gruppi appartamento. L'appartamento si compone di uno spazio open adibito a cucina, sala da pranzo e soggiorno, un disimpegno, tre camere doppie e due bagni.

### Servizi Alberghieri

Le pulizie quotidiane vengono effettuate dagli utenti sotto la supervisione degli operatori.

La cooperativa provvede alla pulizia settimanale degli ambienti, alle pulizie straordinarie, e fornisce agli ospiti la biancheria non personale (asciugamani, lenzuola, federe, cuscini, coperte), garantendo adeguati ricambi. I prodotti per l'igiene personale e per la pulizia vengono forniti dalla struttura.

I pasti sono a carico della struttura e vengono preparati con la collaborazione degli operatori, bilanciati sulla base dei bisogni nutrizionali degli ospiti, ai loro gusti e alla frutta e verdura di stagione. Per gli ospiti con problematiche alimentari o sanitarie è prevista la possibilità di preparare diete speciali.

## Trasporti

La casa è collegata con i mezzi di trasporto pubblico a:

- Cesena (autobus linea 95 Start Romagna)
- Rimini e Santarcangelo (autobus linea 90 Start Romagna)
- Bellaria Igea marina (autobus linee 141-167 Start Romagna)
- Gatteo e San Mauro Pascoli (autobus linea R Start Romagna)
- Longiano e Sogliano al Rubicone (autobus linee 140 - 166 Start Romagna)

Dista circa 2 km dalla stazione FS di Savignano sul Rubicone e dal centro del paese.

La cooperativa CIS Rubicone provvede al trasporto degli utenti da e per la casa con un mezzo di proprietà della cooperativa.

## Agenda Quotidiana

Il servizio prevede la presenza in casa di uno/due operatori in una fascia oraria diurna di 12 ore nei giorni feriali e di 6 ore nei giorni festivi.

Nella fase iniziale di inserimento tale presenza viene modulata anche nella fascia oraria serale, per permettere un graduale esercizio dell'autonomia. Nel periodo successivo all'inserimento la presenza degli operatori è garantita su turni in base alle esigenze lavorative comunitarie degli ospiti.

Esclusi quindi i periodi di nuovi inserimenti e le occasioni di attività programmate fuori casa, la giornata è articolata in maniera routinaria, come segue:

Ore 8.00: risveglio, igiene personale, colazione;

Ore 8.00- 9.00: partenza verso luoghi di lavoro per gli utenti che lavorano fuori casa;

Ore 09.00- 12.00: per chi non è impegnato al lavoro si prevedono attività laboratoriali di cucina e manutenzione della casa, spesa, pulizie, etc., oppure stage presso realtà cooperative o associative partners sul territorio

Ore 12.00-13.30: preparazione e consumo del pranzo;

Ore 13.30 -14.00: rassetto e pulizia della cucina;

Ore 14.00-15.00: cambio turno e scambio di consegne tra gli operatori e momento di relax per gli utenti;

Ore 15.00-18:30: pulizie se necessario, attività ludico-ricreative, momenti conviviali e di socializzazione, uscite o visite a luoghi di interesse, eventuali accompagnamenti presso corsi esterni, oppure momenti assembleari e di confronto con gli operatori;

Ore 18.30-19,30: preparazione e consumo della cena;

Ore 19,30-30-21.00: rassetto e igiene serale;

Dalle ore 21.00 svago e riposo.

Sono previste variazioni di orario in ogni circostanza qualora se ne presenti la necessità, previa approvazione dell'equipe.

#### Reperibilità telefonica notturna

Nei casi in cui i responsabili di struttura e gli operatori debbano intervenire per far fronte ad una circostanza emergenziale di qualsiasi natura fuori dall'orario di presenza, una figura reperibile può essere raggiunta telefonicamente h 24.

#### L'equipe

L'equipe è composta da una psicoterapeuta/supervisore, un coordinatore/educatore e 2 operatori (educatori o Oss o altre figure idonee alla mansione) . Queste figure si riuniscono periodicamente secondo le seguenti modalità:

- Riunione settimanale d'equipe inerente agli aspetti organizzativi, di programmazione e gestione della quotidianità, la formulazione e l'aggiornamento dei Piani educativi individualizzati, e/o dei progetti di vita dei singoli utenti e i Progetti Terapeutici Riabilitativi Personalizzati (quando previsti), la redazione di eventuali P.E.G. (piani educativi di gruppo). La riunione di equipe prevede la stesura di un verbale e l'ordine del giorno viene deciso in ordine alla revisione dei P.E.I.
- Riunione di comunità in cui periodicamente ospiti e personale si incontrano per promuovere il consolidamento delle relazioni interpersonali e stimolare l'appartenenza alla casa e o per discutere o redimere eventuali criticità o controversie.

- Riunione singolo utente: si tratta di un tempo dedicato a incontri individuali a richiesta o programmati settimanalmente che gli educatori possono avere con i soggetti beneficiari.

*Strumenti di lavoro: P.E.I. (Piano educativo individualizzato) e PROGETTO DI VITA*

I Piani Educativi individualizzati sono lo strumento principale attraverso il quale si considerano e si perseguono gli obiettivi educativi, progettati redatti e aggiornati dall'equipe, tenendo conto della lettura delle situazioni individuali al momento dell'inserimento e successivamente pianificati e aggiornati individuando le aree di intervento attraverso l'osservazione dei singoli beneficiari. Si procede alla progettazione e alla conseguente compilazione dei PEI composto di obiettivi, strategie e verifica, in maniera concertata con tutte le figure di riferimento facenti parte di tutti i contesti nei quali si muove la persona interessata.

Gli obiettivi educativi ivi contenuti vengono inseriti e verificati periodicamente attraverso la compilazione e l'aggiornamento che tiene conto dei presupposti di partenza dei singoli utenti e comprende diagnosi funzionale, competenze pregresse e competenze acquisite, inclinazioni e preferenze, aspetti emotivi e relazionali, criticità e circostanze contingenti.

Gli obiettivi si distinguono principalmente per AREE di intervento e per durata (afferenti il breve e il lungo periodo), devono essere valutati come perseguibili verificabili e misurabili per efficacia.

L'equipe finalizza le sue riunioni settimanali alla verifica del raggiungimento degli obiettivi a breve periodo prefissati nei PEI considerandone di nuove o diverse, o rivalutando in maniera qualitativa e quantitativa eventuali nuovi obiettivi da inserire nel progetto. Mentre gli obiettivi a lungo periodo vengono verificati con una cadenza mensile, trimestrale, semestrale. Se risultano raggiunti in maniera parziale o non raggiunti l'equipe può decidere di proseguire con l'attuazione degli stessi obiettivi modificati e/o cambiando strategia, oppure può individuare un obiettivo alternativo. Se invece l'obiettivo viene raggiunto in maniera soddisfacente l'equipe ne individua un altro su cui lavorare.

Periodicamente possono essere effettuati incontri fra il Responsabile di Struttura e le famiglie o con eventuali tutori, e figure di riferimento di ambiti lavorativi, coinvolti sull'andamento dei PEI, e quando possibile coinvolti a vario titolo nelle strategie di perseguimento di alcuni degli obiettivi che li riguardano (ad esempio in ambito lavorativo, sociale o relazionale).

Qualora l'equipe lo ritenga opportuno può optare per la definizione di macro obiettivi in maniera preventiva attraverso la definizione di un PROGETTO DI VITA (esplicitandone successivamente gli

obiettivi specifici propri del PEI). Si tratta di una visione sul lungo periodo che può essere funzionale alla capacità progettuale dei singoli utenti, all'accrescimento della stessa.

In fase di progettazione del PEI si procede alla raccolta dei bisogni intervistando i beneficiari, in quanto si tratta di adulti che hanno capacità di esprimere e portare le proprie istanze.

Con gli utenti si procede anche alla verifica delle criticità rispetto agli obiettivi raggiunti in maniera parziale o incompleta o non raggiunti. Si procede ad una verifica diretta con il soggetto titolare del proprio PEI, favorendo in questo modo un esame di realtà, sollecitandolo ad un coinvolgimento diretto nell'individuazione delle strategie a lui più congeniali ma primariamente più efficaci, rispetto alla percezione delle priorità per la propria vita. Questo modo di procedere può facilitare la costruzione o il consolidamento di meccanismi di conoscenza di sé utili al superamento di situazioni di stallo o eventuali involuzioni nella realizzazione degli obiettivi a lungo periodo.

Infine il lavoro educativo può prevedere anche la gestione e la creazione di altri strumenti ad hoc per ogni situazione e per la gestione quotidiana della vita comunitaria.

Ad esempio:

- PTRT se il singolo utente entra a far parte del gruppo appartamento con un PROGETTO TERAPETUTICO RIABILITATIVO (PTRT)
- VADO: valutazione abilità e definizione degli obiettivi
- Diario di bordo, un registro redatto giornalmente da tutti gli operatori alla fine del proprio turno e consultato come strumento di passaggio di consegne, nel quale vengono annotati tutti gli accadimenti rilevanti, eventuali mansioni da svolgere. Questo strumento è ad uso degli operatori ma assume anche una funzione di memoria storica del progetto.

Tutti gli strumenti sopra menzionati sono utilizzati per lavorare con l'utente e con le figure di riferimento esterne alla Cooperativa CIS in un'ottica di co-costruzione del benessere della persona, in modo sinergico, costruendo di fatto una rete.

## Formazione

Secondo i principi di efficienza e di efficacia del servizio sono previsti annualmente momenti di formazione e aggiornamento del personale: corsi, workshop, supervisioni, focus group, condotti dalle figure professionali di riferimento. L'obiettivo perseguito è il raggiungimento e il mantenimento di un livello alto di standard qualitativi. Lo strumento che si è scelto per ottenere questo obiettivo è la formazione permanente del personale.

Questa prassi si compone sia di obblighi formativi regolamentati dalle normative vigenti, inerenti la sicurezza sul lavoro, un corso antincendio certificato, la gestione delle emergenze e dei protocolli sanitari, il primo soccorso, la tutela dei dati personali, sia di momenti formativi “facoltativi” che la cooperativa sceglie di offrire al proprio personale e che siano volti al benessere dello stesso e degli utenti e alla prevenzione del burn out degli operatori. La scelta di tali formazioni è inoltre dettata dal superamento di eventuali criticità organizzative.

Gli ambiti di intervento, il calendario, e contenuti delle formazioni vengono stabiliti durante incontri periodici nei quali tutte le figure professionali coinvolte nell'erogazione del servizio portano le loro proposte formative e, in queste occasioni, si fa il punto sul proprio bagaglio formativo in modo da comporre un vero e proprio fascicolo della formazione personale che ognuno dovrà aggiornare allo scadere delle attestazioni.

## Volontariato

Nel rapporto con le realtà territoriali, il volontariato costituisce un interlocutore privilegiato capace di proporre percorsi di integrazione. La cooperativa può deliberare di avvalersi della collaborazione ausiliaria di altri professionisti e di volontari, oppure di assistenti familiari, non in sostituzione degli operatori, ma in supplemento. In questi casi è prevista una formazione specifica da parte degli operatori e se necessario un supporto operativo da parte di tali figure.

Riteniamo importante progettare insieme iniziative di aggregazione, arricchimento delle opportunità del tempo libero per gli utenti e azioni di collaborazione, finalizzate a iniziative di informazione, sensibilizzazione nel territorio e realizzazione di feste, incontri, momenti di animazione.

## Relazioni con famiglie, tutori e servizi sociali

Sono previsti incontri periodici fra l'equipe e le famiglie, fra l'equipe e il servizio sociale o altre figure istituzionali e fra gli stessi e gli utenti. Questi si svolgono in ambiente riservato, conservando la relativa documentazione nel fascicolo personale di ogni utente.

Le visite delle famiglie e le visite esterne vengono programmate con almeno una settimana di anticipo in modo da non accavallarsi, e annotate su un calendario consultabile. Se gli utenti ne traggono giovamento, le visite di cortesia da parte dei propri affetti sono auspicabili e incoraggiate. Sono chiaramente esclusi i casi in cui tali visite ostacolano il regolare svolgimento della vita

comunitaria o compromettano l'equilibrio psicologico degli altri utenti, oppure influiscano negativamente sulle dinamiche di gruppo. Eventuali situazioni di criticità sono gestite dall'equipe e dal diretto interessato.

### Modalità d'accesso e inserimenti

Per prendere parte al progetto è necessario presentare domanda presso la cooperativa. Nel momento in cui ci fosse posto a disposizione si procede al percorso di analisi della domanda.

Segue un primo colloquio fra i richiedenti, il personale dell'equipe e la direzione, nel quale si vaglia la fattibilità dell'accoglienza in base alla compatibilità tra la nostra struttura e il richiedente.

Non ci sono requisiti standardizzati a cui facciamo riferimento perché si tratta di un progetto di vita a tutto tondo e le variabili da analizzare sono molte e spesso non quantificabili.

Dopo il colloquio preliminare si procede a uno o più incontri fra il candidato e il personale incaricato nei quali si definiscono i termini del contratto/patto di convivenza (durata, condizioni, retta, prescrizioni, sistema sanzionatorio, gestione di eventuali controversie e dimissioni unilaterali. Varie ed eventuali) e, se le parti lo sottoscrivono, si procede alla presa in carico e alla comunicazione di cessione di fabbricato.

Gli inserimenti avvengono con gradualità: vengono programmate alcune visite e momenti di incontro e conoscenza con l'equipe e i singoli operatori, di una durata e una frequenza variabile, in un arco temporale che varia in base alla situazione dei richiedenti.

Valuteremo insieme alla persona richiedente la conclusione della fase dell'inserimento procedendo al trasferimento definitivo dell'utente.

In questa delicata fase in cui i soggetti fruitori vivono dei cambiamenti potenzialmente destabilizzanti è previsto un supporto psicologico ed emotivo a favore di chi ne manifesti la necessità.

## PREVENZIONE E CONTROLLO DELL'INFEZIONE DA SARS-COV-2

Alla luce dell'esperienza Covid, il nostro medico competente svolge funzioni di controllo e verifica del protocollo sanitario per la salute pubblica, previsto dalla DGR 526/20 e successive modificazioni. Al fine di ridurre le possibilità di contagio legate a nuovi inserimenti o rientri, fermo restando che la responsabilità di verificare la corretta applicazione delle misure di prevenzione (comprese quelle di tipo igienico-sanitario) e il corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale da parte di tutti

gli operatori, resta in capo ai soggetti gestori, pubblici e privati, tutte le aziende USL supportano le Strutture in forma consulenziale, attraverso percorsi formativi per tutti gli operatori compreso il personale addetto ai servizi ausiliari.

Le misure generali da seguire sono quelle enunciate da Circolari regionali e ministeriali applicabili a tutti i nuovi inserimenti. In allegato: la check list delle suddette indicazioni e di tutte le azioni necessarie al rispetto di tale protocollo.

## Retta

La retta richiesta è di € 71,24 +IVA a persona al giorno.

Non sono comprese nella retta giornaliera le spese per scarpe, vestiario, biancheria personale, accesso a servizi diversi da quelli offerti dalla Struttura, acquisto di beni di consumo non di prima necessità, sigarette, alcolici, assicurazioni personali, prestazioni sanitarie non convenzionate e altre prestazioni professionali, attività ludico ricreative non previste dalla programmazione interna, acquisto e riparazione di ausili diversi da quelli messi a disposizione dal S.S.N., prestazioni sanitarie o ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali.

Le spese non comprese nella retta pro-capite sono a carico degli utenti o delle famiglie degli stessi, oppure dei rispettivi tutori e amministratori di sostegno.

Al momento dell'ingresso dovrà essere versato un deposito cauzionale corrispondente all'importo di una mensilità (30 giorni). Tale importo sarà restituito entro il 30 del mese successivo all'uscita dell'ospite dalla struttura. Nell'allegato 3) alla presente carta dei servizi sono contenute tutte le regole che disciplinano la retta.

## Documentazione

### Fascicolo personale

Ogni utente ha un fascicolo personale contenente la documentazione prevista per l'accesso e la permanenza in struttura. Questo contiene i suoi dati personali, la relativa informativa per il trattamento dei dati firmata, una relazione anamnestica, la storia di vita, il piano educativo individualizzato, il progetto di vita se previsto, la relazione di presentazione, le relazioni di verifica periodiche, la lettera di ammissione e patto di convivenza, la relazione dei servizi sociali e/o altri servizi, i verbali degli incontri con le famiglie e coi servizi sociali, gli originali o fotocopie dei

documenti personali (documento di identità, tessera sanitaria, codice esenzione, certificato di invalidità, tessera dei mezzi pubblici, tessera di tutela o di amministrazione di sostegno, tessera elettorale), il registro cassa, il registro somministrazione medicinali, il registro carico e scarico dei farmaci se necessario), il contratto fra ospite (o suo tutore) e struttura, nel quale vengono anche indicate le modalità di pagamento della retta, e altri moduli ad hoc. I fascicoli vengono custoditi in uno spazio accessibile solo al personale.

### Contratto di buona convivenza

La partecipazione al progetto è subordinata all'adesione da parte dei fruitori ad un *contratto di buona convivenza* sottoscritto con i rappresentanti della struttura. Questo viene sottoscritto prima dell'inserimento e prevede obblighi reciproci da parte dei firmatari, ispirati ai valori universali del rispetto, mutuo aiuto e integrazione delle diversità.

### Regolamento interno

Il regolamento interno della struttura contiene le specifiche norme e prescrizioni per la gestione pratica quotidiana della convivenza, ed è consultabile da tutti.

Al momento dell'inserimento viene condiviso con le modalità idonee alla persona inserita in modo che ne prenda consapevolezza e diventi anch'esso strumento di crescita e autonomia personale.

### Dimissioni e allontanamenti volontari

#### Dimissioni volontarie

Nel caso in cui l'utente intenda interrompere in modo irreversibile l'esperienza presso il gruppo appartamento, l'equipe e l'utente valutano insieme le modalità di uscita, accompagnando l'utente nella fine del suo percorso.

#### Allontanamenti temporanei

I periodi di assenza dall'appartamento per soggiorni fuori casa o esigenze di altro tipo vanno concordati con un anticipo adeguato (stabilito nel regolamento interno) e calendarizzati. Tutti gli allontanamenti non concordati vengono segnalati entro 12 ore alle autorità competenti.

## PARAMETRI QUALITÀ

### Reclami e suggerimenti

Gli eventuali reclami, segnalazioni o richieste da parte dell'utente o suo tutore legale vengono gestite in base alle indicazioni della procedura di non conformità. I reclami o eventuali richieste specifiche possono essere rivolte direttamente al responsabile di struttura telefonando per appuntamento al numero 0541 943050 (centralino della cooperativa CIS Rubicone) oppure scrivendo e-mail a: [commerciale@cisrubicone.it](mailto:commerciale@cisrubicone.it)

I reclami vengono registrati in apposito modulo e gestiti tempestivamente ed eventualmente condivise con l'equipe e/o con la direzione, che in maniera concertata, mensilmente, valuterà le azioni da intraprendere. In ogni caso verrà comunicata una risposta scritta in breve tempo.

Sulla base del numero dei reclami, della valutazione da parte della direzione e della effettiva risoluzione delle criticità segnalate, può avvenire periodicamente la misurazione degli standard qualitativi offerti.

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, viene inoltre somministrato, con cadenza annuale un questionario a disposizione di ospiti e famigliari, che raccoglie i suggerimenti, da consegnare o spedire al responsabile del servizio, che provvederà a portarlo all'attenzione della direzione della cooperativa. Tale strumento è funzionale alla misurazione dei parametri della qualità del servizio erogato

## GESTIONE DATI SENSIBILI E TUTELA DELLA PRIVACY

Regolamento Europeo N. 679/2019 (GDPR)

Ad oggetto la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata vengono considerati dati personali qualunque informazione che consenta l'identificazione dei soggetti interessati anche attraverso suoni, e immagini, ed anche se in via indiretta, mediante il collegamento con altre informazioni. Le stesse saranno archiviate e custodite in modo da rispettare le finalità per cui sono state raccolte, e conservate con le medesime modalità (cartacee o elettroniche) previste per la custodia dei dati personali.

Titolare de trattamento è C.I.S. RUBICONE Società Cooperativa Sociale, via Antolina 273, Savignano sul Rubicone – 47039 (FC). Ricordiamo infine che sono riconosciuti i diritti del Regolamento Europeo n. 679/2019 (GDPR), e, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Titolare inviando una mail all'indirizzo info@cisrubicone.it oppure un fax numero 0541944560.

# Ci Siamo!

*“Ogni volta che le persone si ascoltano l’un l’altra umilmente e apertamente, i loro valori condivisi e le loro aspirazioni diventano ancora più evidenti. La diversità non viene più vista come una minaccia ma come una fonte di arricchimento.*

*(Papa Francesco)*

“ALLEGATO 1”

## MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il/La sottoscritt (Cognome) \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Residente in Via \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

A \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_

In qualità di (indicare parentela) \_\_\_\_\_ del/la Sig \_\_\_\_\_

Ospite della Casa Famiglia “C.I.S. a Casa” – via Antolina 237- Savignano sul Rubicone (FC)

DESIDERA SEGNALARE QUANTO SEGUE:


Ai sensi del Regolamento Privacy (UE) 2019/679 autorizzo la Casa Famiglia “C.I.S a Casa” al trattamento dei dati personali di cui sopra. I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo alle persone incaricate del trattamento nel rispetto dei principi di pertinenza. I dati non saranno diffusi.

Data \_\_\_\_\_

FIRMA

\_\_\_\_\_

Il presente modulo può essere inviato per e-mail al seguente indirizzo: [commerciale@cisrubicone.it](mailto:commerciale@cisrubicone.it)

Il coordinatore si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 10 giorni dalla data di ricezione del modulo

“ALLEGATO 2”

## ORARI DI PRESENZA DEL PERSONALE IN SERVIZIO

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenic a	
<b>Mattina</b>	<b>OPERATORE 1</b> Ore 8:00-14:00 Direzione e amministrazione Ore 8:30-12,30 Psicologa Ore 9:00-12:00	<b>OPERATORE 3</b> Ore 8:00-14:00 Direzione e amministrazione Ore 8:30-12,30	<b>OPERATORE 2</b> Ore 8:00-14:00 Direzione e amministrazione Ore 8:30-12,30	<b>OPERATORE 3</b> Ore 8:00-14:00 Direzione e amministrazione Ore 8:30-12,30	<b>OPERATORE 1</b> Ore 8:00-14:00 Direzione e amministrazione Ore 8:30-12,30	<b>OPERATORE 3</b> Ore 8:00-14:00	<b>OPERATORE 2</b> Ore 8-14	
<b>Pomeriggio</b>	<b>OPERATORE 3</b> Ore 14:00-20:00	<b>OPERATORE 2</b> Ore 14:00-20:00	<b>OPERATORE 1</b> Ore 14:00-20:00	<b>OPERATORE 2</b> Ore 14:00-20:00	<b>OPERATORE 3</b> Ore 14:00-20:00	<b>OPERATORE 1</b> Ore 14:00-20:00		

ATTIVITA' DI PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO : 2 H MENSILI (ORARIO DA DEFINIRE)

REPERIBILITA' NOTTURNA E FESTIVA

CONTEGGIO ORE SETTIMANALI PRESENZA DEL PERSONALE

**DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE** 20,00 ORE

**PSICOLOGA** 3 ore

Coordinatore (operatore)- 24,00 ore

Operatore 2 - 24 ore

Operatore 3 - 30 ore

**Direttore Aziendale:** Simona Della Vittoria

**Amministrazione:** Arfelli Francesca – Gasperini Alessandra

**Psicologa:** Dott.ssa Stefania Stellari

**Educatore Coordinatore:** Dott.ssa Jessica Neri

## “ALLEGATO 3”

### Retta giornaliera Struttura Casa Famiglia “C.I.S. a Casa”

retta giornaliera complessiva per l'accoglienza presso la struttura residenziale € 74,80 compreso IVA

#### Modalità di pagamento:

Al momento dell'ingresso in Struttura ed entro massimo 2 giorni dalla comunicazione di posto letto riservato, l'Ospite (o per Lui il Parente Referente) dovrà:

1. Versare la cauzione corrispondente a una mensilità sul conto corrente intestato a:

**C.I.S. RUBICONE Soc. Coop. Sociale**

presso la **Banca Popolare dell'Emilia Romagna (specificando il nome dell'ospite)**

Iban **IT 58 M 05387 68050 000001079402**

2. La retta mensile dovrà essere versata entro il 10 del mese successivo con le seguenti modalità:

- Bonifico sul conto corrente indicato al punto 1);
- Con addebito Rid (previa autorizzazione con apposito modulo).

#### Altre specifiche /annotazioni / osservazioni:

Al fine del mantenimento del posto letto, in caso di assenze programmate, concordate con la Struttura e comunicate in anticipo, quali ricoveri ospedalieri, rientri temporanei in famiglia o soggiorni terapeutici, la retta giornaliera sarà corrisposta fin dal primo giorno ridotta del 60%, nel limite di 30 giorni all'anno, oltre ai quali nessuna retta è dovuta.

In caso di assenze non programmate (in particolare ricoveri ospedalieri) per ciascun giorno di assenza documentato dalla Struttura la retta giornaliera sarà corrisposta ridotta del 55%, nel limite di 30 giorni all'anno, oltre ai quali nessuna retta è dovuta.

In relazione alle assenze, i giorni di assenza si conteggiano sulla base dei pernottamenti fuori dalla struttura.

L'ospite che non paga entro il termine indicato è considerato “moroso”. La Cis Rubicone Soc. Cooperativa Sociale invierà tempestivamente all'utente moroso sollecito di pagamento a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito verranno indicate le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento e verranno altresì indicate le conseguenze in caso di inadempimento.

In caso di inadempienza al sollecito, la Cis Rubicone Soc. Cooperativa Sociale convocherà l'ospite e/o i familiari (o, se presente, l'amministratore di sostegno / tutore) per concordare un piano di rateizzazione del debito maturato, all'incontro parteciperà un referente dei servizi sociali territoriali.

In caso di mancato accordo sul piano di rateizzazione o di inadempimento del piano stesso o comunque nei casi in cui la morosità persista, la Cis Rubicone Soc. Cooperativa Sociale o un suo incaricato, intraprenderà le procedure di recupero del credito, anche tramite vie legali.

In tal caso all'utente moroso la Cis Rubicone Soc. Cooperativa Sociale addebiterà il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali.

Qualora l'utente moroso (o il familiare / amministratore di sostegno / tutore) non si impegni al ripiano del suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro o, se pur avendolo sottoscritto, non vi adempia, la Cis Rubicone Soc. Cooperativa Sociale invierà una segnalazione ai servizi sociali territorialmente competenti, che effettueranno entro massimo 60 giorni una valutazione della situazione socio-economica dell'utente, stabilendo se concedere un contributo integrativo a copertura della quota di contribuzione o se autorizzare la dimissione dell'utente dalla struttura, di concerto la Cis Rubicone Soc. Cooperativa Sociale.