

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **del**

# **CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITA'**

### ***PREMESSA***

*La Carta dei Servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che il nostro Centro Socio Riabilitativo Diurno (CSR) garantisce nel servizio alle persone disabili. Consente ai cittadini di conoscere e scegliere in relazione ai propri bisogni, permette agli utenti e ai loro familiari di verificare e controllare la corrispondenza tra i servizi dichiarati e quelli effettivamente erogati dalla Struttura. Essa fa riferimento ai principi istituzionali, alle finalità e agli obiettivi del Progetto Educativo Guanelliano (PEG), che è ampiamente descritto nella parte introduttiva del progetto: la centralità della persona, la promozione della vita, l'impegno educativo e riabilitativo, la costruzione di relazioni significative, il valore del vivere in comunità, l'esperienza del sacro. Riporta, infine, il Codice Etico a cui il Centro fa riferimento nel suo operare in campo educativo ed assistenziale.*

*Ciò che è presentato non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior "vita di qualità" delle persone disabili ospitate.*

# C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL

## SOMMARIO

1. LA CASA E LE PERSONE CHE ACCOGLIE .....	3
2. LA STRUTTURA .....	5
3. L'ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE.....	7
4. DIMISSIONE DI UN OSPITE .....	7
5. LA GIORNATA TIPO NEL CSRD .....	7
6. SERVIZI DI TIPO ALBERGHIERO.....	8
7. SERVIZI ALLA PERSONA .....	9
8. L'ORGANIZZAZIONE E I RUOLI .....	12
9. IL METODO DI LAVORO.....	13
10. L'ORGANICO .....	14
11. L'ORGANIGRAMMA .....	14
12. LA FAMIGLIA DELL'OSPITE.....	15
13. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE .....	15
14. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	15
15. LE RISORSE E LA SICUREZZA .....	17

### Legenda:

PEG – Progetto Educativo Guanelliano

PEI – Progetto Educativo Individuale

CSRD – Centro Socio Riabilitativo Diurno

CSRR – Centro Socio Riabilitativo Residenziale

GA – Gruppo Appartamento

U.O.D.A. – Unità Operativa Disabili Adulti

UVM – Unità di Valutazione Multifunzionale

# C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL

## 1. LA CASA E LE PERSONE CHE ACCOGLIE



*la Casa vista dall'alto*

L'Istituto don Ghinelli, Opera don Guanella, è un complesso vasto che offre al territorio una serie di servizi in favore delle persone disabili. La Casa si ispira al **Progetto Educativo Guanelliano** al quale fanno riferimento ideale e operativo tutte le servizi attivi al suo interno (CSR, CSRR, GA).

L'Opera don Guanella, fin dagli inizi di questo secolo, si trova ad operare in Gatteo (Fc), nel campo dell'assistenza sociale. L'Istituto era stato iniziato dal sacerdote del tempo, don L. Ghinelli, nel 1883, a vantaggio dei ragazzi del Comune di Gatteo e dei comuni vicini, aggiungendovi anche col tempo una costruzione per anziani degenti (poi questa finalità venne soppressa per omogeneità di scopi).

A seguito delle mutate condizioni sociali, culturali ed educative l'Istituto ha prima ridotto e poi chiuso con questa finalità, curata dal 1909 dall'Opera don Guanella, nel 1991.

L'Opera don Guanella, proprietaria dell'Istituto, ritiene di poter validamente operare nel settore dell'handicap grazie alla esperienza maturata a livello nazionale ed internazionale in oltre 100 anni di attività.

Nel periodo 1995-99, gli edifici dell'Istituto sono stati oggetto di un'impegnativa ristrutturazione che, oltre a riparare i danni del tempo, ha consentito l'offerta di servizi in ambienti particolarmente qualificati.

L'Istituto si presenta come un edificio ben disposto all'interno di un vasto parco; così che dalle unità abitative si passa alla palestra, ai laboratori, agli impianti sportivi, agli uffici, alla chiesa. Le sue strutture sono semplici e decorose: idonee da una parte a proteggere l'intimità di ciascun ospite e di ciascun gruppo, e dall'altra a favorire lo stare insieme e l'incontro fra le persone.

### *Configurazione giuridica*

L'Istituto don Ghinelli - Opera don Guanella è ente filiale dell'Opera Don Guanella – Congregazione dei Servi della Carità con sede legale in Roma Vicolo Clementi n.41. La Congregazione dei Servi della Carità è ente giuridicamente riconosciuto con R.R.D.D. del 02.07.1931 e 11.01.1932 e opera senza fini di lucro.

# C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL

## Ragione sociale

Istituto don Ghinelli - Opera don Guanella  
Via Don Ghinelli 1B - 47043 – Gatteo – Fc  
P.Iva 01084241007 - C.F. 02545400587

## Contatti

Centralino 0541930157  
Fax 0541933424

## E.Mail

gatteo.direzione@guanelliani.it  
gatteo.segreteria@guanelliani.it  
E. Mail certificata  
gatteo.direzione@pec.guanelliani.it



Il cortile interno



Le camere



Il refettorio



La palestra

La presente **Carta dei Servizi** si riferisce unicamente al **Centro Socio Riabilitativo Diurno per persone con Disabilità** (d'ora innanzi più brevemente: CSRD), suddiviso in due servizi denominati CSRD Parsifal e CSRD La Rotella, che accolgono 20 persone disabili cadauno, uomini e donne; il CSRD Parsifal è autorizzato al funzionamento dal 20.10.1999, mentre il CSRD La Rotella è autorizzato al funzionamento dal 2.08.2010 con delibera rilasciata dal Comune di Gatteo ed in regime di accreditamento dal 1.09.2011 rilasciato dall'UPZ dell'Unione dei Comuni del Rubicone.

# **C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL**

## **2. LA STRUTTURA**

Il Centro Socio Riabilitativo Diurno, come previsto dalla normativa dalla Regione Emilia Romagna DGR 560/2000 e s.m.i., è una struttura non residenziale che accoglie giornalmente soggetti con compromissione dell'autonomia, delle funzioni elementari, per i quali non è stato possibile effettuare interventi di inserimento nell'ambito sociale, scolastico e lavorativo.

Tale struttura non circoscrive la propria azione a semplici e riduttivi compiti assistenziali, ma indirizza il proprio intervento alla conservazione e al potenziamento delle singole capacità individuali, prospettando come fine, la reintegrazione sociale e lavorativa dei soggetti in essa inseriti.

Il C.S.R.D. è costituito da due moduli denominati: Parsifal e La Rotella. I Centri sono localizzati nell'area laboratori, costituita da 6 laboratori al piano terra, facilmente raggiungibili da un ampio corridoio, mentre alle due estremità vi sono i servizi igienici. Altri laboratori utilizzati sono quelli esterni: orto-serra, giardinaggio, cura degli animali domestici, piscina, falegnameria, bricolage,...

Il servizio infermieristico, medico e di riabilitazione è collocato al piano primo in ambienti idonei, facilmente raggiungibili grazie alla presenza di due ascensori. Nello stesso piano è ubicata una sala incontri, con capienza massima di 100 persone, utilizzata per gli incontri di formazione ed alcune attività ricreative, es. feste, balli, rappresentazioni musicali e teatrali.

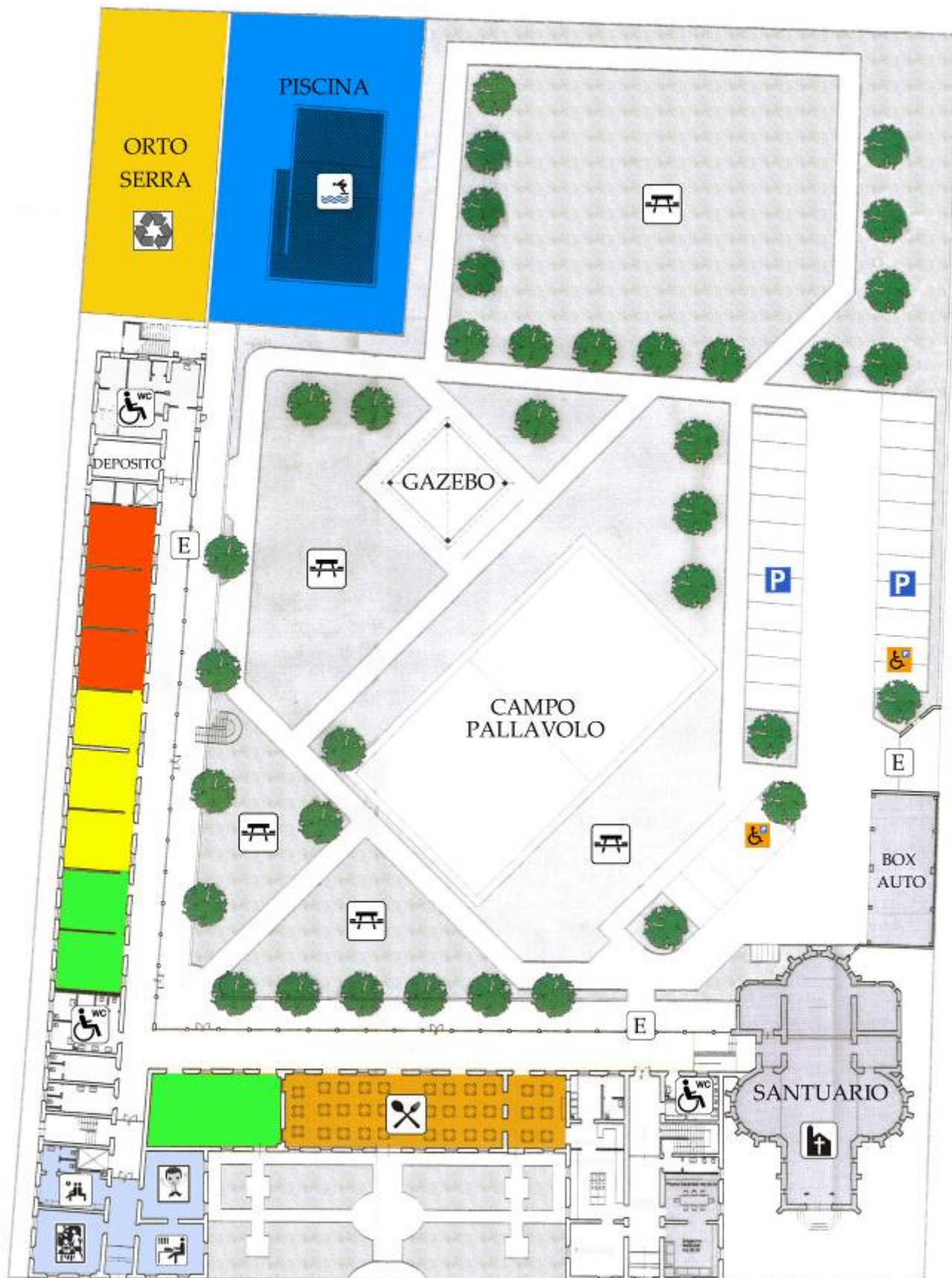
Un vasto giardino con comodi viali permette di passeggiare in assenza di barriere architettoniche, mentre il gazebo ed i grandi tigli offrono l'ombra nei mesi estivi. Nel cortile interno sono collocati altri servizi che integrano le attività educative quali uno spazio adibito a campo da pallavolo polivalente, la piscina, una grande area per verde per giochi all'aperto ed un comodo parcheggio ad uso dei visitatori e per il ricovero dei mezzi di trasporto.

Tale ubicazione risponde pienamente alle esigenze degli ospiti, soprattutto per l'ampiezza, la dislocazione degli ambienti, l'utilizzo degli spazi comuni e di quelli all'aperto.



# C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL

## ORGANIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI



E	Entrata		Direzione		Santuario Nostra Signora S.C. Gesù		Sala da pranzo
	Laboratori CSRD La Rotella		Segreteria		Area Verde		Toilette
	Laboratori CSRR		Uff. Psico-Pedag. Equipe Educativa		Lab. Orto - Serra		Parcheggio visitatori
	Laboratori CSRD Parsifal		Sala d'attesa		Piscina		Parcheggio disabili

# **C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL**

## **3. L'ACCOGLIENZA DEL NUOVO OSPITE**

Il servizio di accoglienza e di informazione ha lo scopo di verificare, con chi presenta la domanda di ammissione, la possibilità di un eventuale inserimento nell'Istituto. Le nuove ammissioni possono avvenire in maniera diretta, tramite apposita convenzione tra la Direzione e i famigliari referenti, oppure attraverso una richiesta di ammissione delle UODA. Nel caso di inserimenti privati, gli oneri a carico degli utenti saranno determinati dalla direzione facendo riferimento al sistema di remunerazione previsto per l'accREDITAMENTO.

Successivamente si chiede alle figure di riferimento, siano esse assistenti sociali, famigliari, ecc..., la documentazione necessaria per l'accettazione, come da moduli disponibili in segreteria, al fine di consentire alla Direzione ed alla équipe direttiva l'inserimento in struttura. In questa fase la Direzione può avvalersi della supervisione di medici e di consulenti professionisti. Qualora si proceda all'ammissione vengono informati gli educatori; infine si prende contatto con la persona disabile che viene gradualmente inserita nella vita di comunità per un periodo di prova da concordare, della durata di 3 mesi ed eventualmente altri 3, prima di passare all'inserimento in via definitiva.

Il momento dell'entrata è molto importante per l'ospite che viene accolto con attenzione e presenza attiva da tutte le figure operanti nel Centro e dagli altri ospiti, e in particolare dal Direttore, dal coordinatore del servizio e dall'educatore di riferimento. L'Ente Gestore si impegna altresì a stendere entro trenta giorni dall'ingresso dell'ospite un primo PEI provvisorio, recante la registrazione della fase di accoglienza. Ci si incarica poi di effettuare una precisa ed approfondita osservazione e valutazione del primo periodo di permanenza, di codificare il tutto in una relazione che viene poi condivisa all'interno dell'équipe educativa. A tale relazione segue un prima bozza di progetto educativo individualizzato.

## **4. DIMISSIONE DI UN OSPITE**

L'eventuale richiesta di dimissione dell'ospite può essere formulata, oltre che dall'Ente gestore, dall'UODA e anche dai familiari. Tale richiesta viene valutata dalla direzione e concordata con l' Unità Operativa Disabili Adulti e con l'Ufficio di Piano. Per ogni ospite dimesso, viene compilata una relazione educativa riassuntiva della permanenza nella nostra struttura. E' inoltre predisposto un allontanamento dal servizio, graduale e rispettoso della persona, attraverso uno o più incontri fra gli operatori del servizio attuale e di quello di destinazione.

## **5. LA GIORNATA TIPO NEL CSR D**

Il Centro di norma è aperto per otto ore al giorno, dalle ore 8.30 alle ore 16.30, per cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì. Il martedì, ogni quindici giorni, in orario di non apertura all'utenza, dalle ore 16.30 alle ore 18.30, l'équipe educativa effettua la propria riunione. Il periodo di chiusura, così come riportato nel calendario annuale di apertura del servizio, comprende le ferie del personale, le festività infrasettimanali ed alcuni giorni nel periodo natalizio e pasquale.

### ***SCHEMA GIORNATA TIPO***

#### **❖ Ore 08.30**

Arrivo I° giro dei pulmini- accoglienza

#### **❖ Ore 09.30**

Arrivo II° giro dei pulmini- accoglienza

#### **❖ Ore 08.45 – 10.30**

Attività educative, riabilitative ed occupazionali

#### **❖ Ore 10.30 – 11.00**

Intervallo, idratazione e merenda

#### **❖ Ore 11.00 – 12.30**

Attività educative, riabilitative ed occupazionali

#### **❖ Ore 12.30 – 13.15**

Pranzo

#### **❖ Ore 13.15 – 14.00**

Igiene personale, animazione tempo libero

#### **❖ Ore 14.00 – 16.30**

Attività educative, riabilitative ed occupazionali

#### **❖ Ore 15.30**

Partenza I° giro dei pulmini

#### **❖ Ore 16.30**

Partenza II° giro dei pulmini

# C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL

Nel servizio del CSRSD vengono garantite agli ospiti, in coerenza con le caratteristiche evidenziate nella scheda UVM e dal PEI, attività educative ad elevato grado di integrazione, attività socio – sanitarie e attività di riabilitazione

Gli obiettivi in sintesi sono:

- a) Supporto e rinforzo al nucleo familiare;
- b) Attivazione di risorse per facilitare l'integrazione sociale;
- c) Potenziamento e mantenimento delle autonomie;
- d) Sviluppo e recupero globale della personalità;
- e) Aumento delle capacità di relazione con gli altri e con l'ambiente per un ampliamento della rete di relazione.

Per ogni singolo ospite è predisposto un Progetto Educativo Individuale contenente:

- nominativo degli operatori di riferimento;
- profilo delle capacità e difficoltà dell'ospite;
- la storia di vita e la situazione generale riscontrata nel tempo;
- gli obiettivi da perseguire e le modalità di intervento;
- i tempi e le modalità di verifica.

L'Opera Don Guanella promuove attività diurne per gli ospiti con le modalità che ritiene opportune, coerentemente con i progetti educativi individuali, in particolare attiva:

- attività fisico motorie;
- attività manuali;
- attività ludico - espressive;
- attività cognitive;
- intervento riabilitativo fisioterapico;
- interventi di animazione e socializzazione in collaborazione con i servizi del territorio, le scuole elementari e medie, e con le associazioni No Profit;
- soggiorni vacanza aperti a tutti, gite, passeggiate.

E' prevista un'adeguata e costante formazione degli operatori ed un'attività di supervisione psicologica e pedagogia.

L'Opera don Guanella pone particolare attenzione all'organizzazione e alla gestione dei rapporti con gli utenti e con i loro familiari. Sono programmati incontri periodici, finalizzati alla costante verifica dell'andamento dell'inserimento. I familiari possono accedere al servizio, nel rispetto delle attività programmate e del normale funzionamento dello stesso, senza preavviso.

Il CSRSD è disponibile ad accogliere gli ospiti disabili in orario di non apertura del centro qualora non sia assicurata la presenza dei famigliari a casa nell'orario di trasporto.

All'interno del CSRSD è conservata, nel rispetto delle norme vigenti sulla privacy, la seguente documentazione:

- quaderno dei singoli ospiti in cui sono riportati i fatti significativi giornalieri per le comunicazioni con la famiglia;
- cartella ospite contenente parte della documentazione anamnestica, sociale e sanitaria ed il P.E.I.;
- quaderno verbali riunioni, registro presenze ospiti.

Le visite sono permesse tutti i giorni. Viene favorita la possibilità di effettuare visite guidate alla Struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari. Durante tali visite saranno accompagnati dal Direttore o dal Responsabile-Coordiatore.

## 6. SERVIZI DI TIPO ALBERGHIERO

### *CUCINA*

Il CSRSD usufruisce del servizio di ristorazione della Casa. Il servizio è controllato attraverso il sistema HACCP (si tratta di un insieme di procedure e di controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante la varie fasi di lavorazione). Per questo la struttura è seguita da una ditta



# **C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL**

esterna specializzata che effettua dei sopralluoghi di verifica e delle analisi microbiologiche con cadenza semestrale. E' stato elaborato da una ditta esterna specializzata un menù settimanale. E' previsto un menù con cibi semifluidi per ospiti con problemi di masticazione e/o deglutizione. Su prescrizione del medico di famiglia vengono confezionati specifici menù per i singoli tenendo presente particolari prescrizioni dietetiche e/o necessità caloriche.

## **LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Il Centro utilizza, per la biancheria da bagno e da tavola, il servizio di lavanderia che la Casa gestisce in proprio, in appositi spazi e con adeguato personale.

## **PULIZIE**

Il personale ausiliario in servizio garantisce l'effettuazione e la qualità delle pulizie delle strutture ed infrastrutture utilizzate nel Centro.

## **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Questo servizio ha come compito la cura dei beni materiali, supporto indispensabile dell'attività educativa, riabilitativa ed assistenziale del Centro. E' curato e coordinato da un responsabile religioso che si avvale, della collaborazione di personale laico, interno ed esterno, con adeguata preparazione tecnica e professionale per il disbrigo delle diverse procedure ed incombenze.

## **SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE**

Cura l'organizzazione e la gestione del personale, così da garantire un servizio qualitativo in favore degli ospiti. Primo gestore dei dipendenti della Casa è il direttore, che si avvale della collaborazione del responsabile-coordinatore, oltre che della consulenza degli amministratori.

## **SERVIZIO DI TRASPORTO**

L'Opera don Guanella provvede ad accompagnare gli ospiti, che lo richiedano, dalla propria abitazione al Centro diurno e ritorno, tramite utilizzo di pulmini attrezzati, utilizzati da autisti e accompagnatori, alle proprie dipendenze oppure tramite accordi di trasporto in conto terzi o di volontariato sociale. E' compito dell'accompagnatore garantire la sicurezza e l'aiuto necessario a ciascun ospite durante il tragitto. I mezzi di trasporto impiegati vengono sottoposti ad un adeguato programma di manutenzione.

## **7. SERVIZI ALLA PERSONA**

### **SERVIZIO EDUCATIVO**

Questo servizio, realizzato dall'educatore professionale, è il perno centrale attorno a cui ruotano tutte le azioni che vengono svolte all'interno del Centro. Per ciascun ospite è individuato un educatore referente che, fungendo da elemento di raccordo fra le diverse figure professionali coinvolte, monitora l'applicazione del PEI e verifica la correttezza e la completezza del fascicolo personale. In collaborazione con le altre figure dell'équipe, l'educatore professionale redige il progetto educativo individualizzato (PEI), lo realizza e periodicamente lo aggiorna e ne verifica lo stato di attuazione, compila ed aggiorna, per la parte di propria competenza, il fascicolo personale dell'ospite. Il servizio si diversifica in maniera opportuna fra i due livelli di operatività: l'aspetto di vita comunitaria e di gruppo e l'aspetto di lavoro sul singolo. Nel fare questo sempre si mantiene la coerenza del metodo educativo di stile guanelliano, che pone la persona disabile al centro dell'attenzione di tutti gli interventi e le attività che vengono realizzate.

Le finalità del servizio sono:

- Accrescere o mantenere la conoscenza e la coscienza di sé e l'autostima.
- Favorire ed ampliare gli aspetti sociali attraverso il potenziamento e la qualificazione dei rapporti interpersonali e delle relazioni sociali.
- Offrire stimolazioni il più possibile diversificate al fine di sollecitare curiosità ed interesse.
- Mantenere e accrescere il bagaglio scolastico e culturale attraverso lo sviluppo delle capacità critiche e logiche.
- Offrire adeguate proposte occupazionali e lavorative.
- Sviluppare l'autocontrollo nel comportamento quotidiano ed ordinario.

# C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL

- Stimolare l'indipendenza personale e promuovere e rafforzare le autonomie primarie e secondarie.
- Favorire la possibilità e la qualità di espressione e comunicazione.
- Proporre occasioni per trascorrere il tempo in modo piacevole, consentendo vari livelli di partecipazione.
- Costruire occasioni ed opportunità in cui i familiari, il personale, gli amici e i volontari abbiano la possibilità di approfondire la conoscenza e sollecitare la comprensione per la persona disabile.
- Promuovere una formazione religiosa.

## **ATTIVITA' E PROPOSTE**

L'attenzione pedagogico-educativa alla globalità della persona costituisce l'orizzonte, all'interno del quale si muovono i singoli interventi e le diverse attività, nel rispetto del metodo educativo in stile guanelliano che pone la persona disabile al centro dell'attenzione. Le finalità delle diverse proposte vengono calibrate sui bisogni e sulle caratteristiche delle persone alle quali sono rivolte, individualizzando in tal modo l'intervento. Per realizzare queste finalità il Centro organizza attività a carattere laboratoriale ed occupazionale, educativo e riabilitativo, animativo e socializzante.

## **ATTIVITA' DI LABORATORIO ED OCCUPAZIONALI**

### • Laboratorio di sartoria e tessitura

Vi si realizzano, anche su ordinazione, bavagli, arazzi, tovagliette, ecc..., vengono riparati gli abiti ed effetti personali degli ospiti,... e ne vengono creati di nuovi per le attività ludiche ad es.: carnevale, feste, ecc.

### • Laboratorio di falegnameria e manutenzione

Come in una famiglia, si eseguono alcuni lavori di piccola manutenzione necessari alle varie parti della "casa", riparando ad esempio le panche della Chiesa, armadi, cassetti, restauro mobili,... Con il traforo, carta vetrata, colori e vernici, si realizzano piccoli oggetti di legno quali: specchi, vassoi, soprammobili, cornici, porta CD, librerie, giochi didattici, ecc.

### • Laboratorio di orto-coltura

Vengono seminate e coltivate piantine da orto, bulbi e piccoli fiori all'interno di una serra (le verdure e i fiori vengono utilizzati per il fabbisogno interno). Si curano alcuni spazi del giardino piantando i fiori, annaffiandoli e strappando le erbacce.

### • Laboratorio di creatività

Si decora il vetro, sagome di polistirolo, stoffe realizzando addobbi natalizi, festoni, strofinacci, magliette, cuscini, tovaglie per la colazione, presine, porta sacchetti, porta piadina da esporre in occasione di sagre di paese oppure su ordinazione per l'allestimento di iniziative culturali pubbliche. Con alcuni ragazzi si fanno giochi didattici che stimolano i sensi e le abilità manuali.

### • Laboratorio Pit-Stop Ghinelli

Su prenotazione si esegue la pulizia a fondo, interno ed esterno, di automobili dei dipendenti ed amici della struttura in cambio di una piccola ricompensa.

### • Laboratorio di panificazione ed economia domestica

Con cadenza settimanale si produce il pane per la comunità, interiorizzando così il sentimento di famiglia e di auto-sufficienza. Giornalmente viene cernita, lavata e preparata la frutta (per macedonia o frutta cotta) e verdure crude da utilizzare durante i pasti. Nei mesi estivi si confezionano confetture per la colazione.

## **ATTIVITA' EDUCATIVE E RIABILITATIVE**

### • Attività culturale e di mantenimento scolastico

Si prepara un giornalino 3 volte l'anno; si mantengono e potenziano le abilità acquisite nel percorso scolastico; si utilizza il computer; si legge il giornale e si fa conversazione; si fanno giochi di gruppo, passeggiate ed uscite mirate.

### • Attività di comunicazione C.A.A.

Attraverso l'uso di immagini (p.c.s) è possibile ottenere una comunicazione anche con i soggetti che presentano maggiori difficoltà nell'esprimere i propri bisogni o il vissuto personale.

### • Attività multimediale

Vengono realizzati cortometraggi, video, attraverso l'utilizzo della macchina fotografica digitale e della

# C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL

videocamera.

- Attività di cinema

Viene offerta la visione di filmati e immagini di animazione di semplice fruizione.

- Attività di teatro e dramma-terapia

Si lavora sulla drammatizzazione, sull'espressività e sul rilassamento corporeo; si prepara uno spettacolo, in occasione dell'incontro con i famigliari, curando le scenografie e le musiche.

- Attività di educazione al movimento

Si propongono giochi di gruppo e esercizi ginnici in palestra o all'aperto, percorsi e passeggiate.

- Attività di rilassamento

Si fanno esercizi di rilassamento, pressioni e massaggi.

- Attività di idroterapia

Viene svolta da tutti nella piscina dell'Istituto durante il periodo estivo. Nella stagione invernale, in modo programmato, si accede alla piscina del Comune di Cesenatico. L'immersione in acqua consente di rilassarsi, di galleggiare, lavorare sull'equilibrio, la coordinazione e il tono muscolare.

## **ATTIVITA' ANIMATIVE E SOCIALIZZANTI**

- Attività di animazione

Durante l'anno vengono organizzate varie feste alle quali sono invitati parenti, volontari, amici. In queste occasioni si animano celebrazioni religiose, si preparano spettacoli, giochi e canti.

- Soggiorni

In base alla disponibilità degli operatori, agli ospiti del Centro, dopo una attenta valutazione dei bisogni individuali, viene offerta la possibilità di effettuare nell'arco dell'anno un periodo di soggiorno, al mare o in montagna. Per motivazioni di continuità e di sicurezza durante tali soggiorni gli ospiti vengono accompagnati e seguiti dal personale operante nel Centro. Si organizzano anche soggiorni a carattere culturale, informativo e sportivo.

- Gite

Numerose sono le uscite settimanali, con svariate destinazioni e motivazioni, che favoriscono una migliore integrazione con il territorio.

- Progetti con le scuole

Si realizzano numerose collaborazioni con alcune classi delle scuole della zona, di diverso ordine e grado, ed Ass. No – Profit comunali. Ci si incontra per lavorare insieme e per trascorrere momenti di gioco e festa.

- Collaborazioni con le parrocchie

Regolare e tradizionale è la collaborazione con alcune parrocchie, gruppi scout del territorio e movimenti. Con i ragazzi del catechismo si realizzano percorsi di conoscenza reciproca, di scambio e di collaborazione.

## **SERVIZIO INFERMIERISTICO E MEDICO**

Ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone disabili affidate alle nostre cure, avvalendosi dei mezzi possibili del campo medico – scientifico ed in particolare delle opportunità messe a disposizione dal servizio medico della Casa e da quelle dei competenti servizi distrettuali dell'AUSL.

Si avvale della presenza, dalle ore 8.30 alle ore 15.30, di una figura di Infermiere Professionale che, nel rispetto della scheda UVM e del PEI, in collaborazione con le altre figure dell'équipe educativa, rileva i bisogni sanitari degli ospiti, effettua monitoraggi sanitari di routine, compila ed aggiorna per la parte di propria competenza il fascicolo personale, cura lo scambio di informazioni sanitarie con i familiari e il medico di base. Per urgenze sanitarie o per consulti e consigli specifici ci si avvale del servizio medico della Casa e di quello territoriale.

## **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA**

Attua interventi specifici individuali, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti. Specifica attenzione viene rivolta, da una parte ai trattamenti di mantenimento utili alla conservazione delle capacità residue, e dall'altra alla mobilitazione attiva e passiva e all'utilizzo dei relativi ausili. Si avvale della presenza, per una parte della giornata, di un fisioterapista che, oltre all'intervento diretto con la persona, compila ed aggiorna per la parte di sua competenza il fascicolo

# **C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL**

personale. Gli interventi sui singoli ospiti sono decisi, programmati e verificati con la collaborazione del fisiatra della Ausl referente; se necessario viene proposto l'impiego di protesi ed ausili. La tariffa di tale servizio è regolamentato dal contratto di servizio, non è incluso nella tariffa giornaliera, come da allegato 1.

## **SERVIZIO PSICOLOGICO - PEDAGOGICO**

Tale servizio viene effettuato grazie alla collaborazione di una figura professionale, in regime di convenzione, la quale è presente in struttura su segnalazione e/o richiesta. Conduce colloqui individuali con l'ospite e, se necessario, con i familiari. Partecipa a momenti di incontro con gli educatori sia in piccolo gruppo e sia singolarmente. Gestisce la supervisione e la formazione psico – pedagogica del coordinatore e dell'equipe educativa di concerto con la direzione.

## **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

La figura professionale dell'OSS (operatore socio-sanitario) svolge tale servizio occupandosi di tutti gli aspetti assistenziali dell'ospite, quali: l'alimentazione, la mobilitazione, la protezione, l'igiene personale, l'evacuazione e l'abbigliamento. Il servizio assistenziale pur essendo in capo principalmente alla figura dell'OSS, è svolto in diversa misura da tutte le figure che si occupano dell'ospite, anche gli educatori, mentre svolgono mansioni di tipo educativo, si prendono cura degli aspetti di base della vita quotidiana. Tale cura è diretta a soddisfare nel modo più adeguato e completo possibile i bisogni presenti nei diversi ambiti, e nello stesso tempo a tutelare, mantenere e recuperare l'autonomia funzionale. Ad ogni operatore è richiesta la capacità di cogliere e segnalare situazioni di rischio o malessere, e di collaborare, nel rispetto del ruolo di ciascuno, con le altre figure.

## **SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE**

Questo servizio ha il compito di coordinare le relazioni sociali, specialmente quelle rivolte verso l'esterno, in quanto favoriscono la quantità e la qualità dei rapporti del Centro e del singolo con la famiglia, con il territorio, con le strutture pubbliche e private. Obiettivo particolare di questo servizio sarà quello di prevenire o risolvere problematiche che si evidenziano, in maniera diversificata, in relazione alla permanenza nella struttura. La gestione di tale servizio spetta a livello generale alla direzione del Centro.

## **ASSISTENZA SPIRITUALE**

Nel nostro Centro il servizio religioso e di animazione della vita spirituale si propone come obiettivo la crescita nella fede mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana. Si vuole aiutare la persona disabile a vivere con serenità e con dignità la propria vita, accogliendo con fede ogni suo aspetto e situazione. La nostra azione pastorale si caratterizza per atteggiamenti di ascolto, di vicinanza, di dialogo e di attenzione alle problematiche delle persone in condizione di grave sofferenza fisica e psichica e ai loro bisogni, alle esigenze spirituali e di fede. L'accompagnamento nella vita di fede è affidata ai religiosi della Casa, che sono costantemente presenti e disponibili per il dialogo e la celebrazione dei sacramenti.

## **8. L'ORGANIZZAZIONE E I RUOLI**

Nel Centro sono presenti diversi operatori che con la loro attività e con il loro impegno contribuiscono al raggiungimento del fine proprio dell'istituzione.

Quando queste funzioni e attività sono di tipo professionale specifico sono definite “*ruoli professionali*”, quando sono invece collegate con compiti di responsabilità e di direzione operativa sono definite “*ruoli organizzativi*”.

Nel Centro sono presenti questi “*ruoli organizzativi*” :

### **Direttore della Casa**

- E' il garante dell'indirizzo guanelliano dell'attività dell'intera Casa e stimola gli operatori a tradurlo nella quotidianità;
- è il responsabile della gestione amministrativa di cui rende conto agli organi costituiti dell'Opera don Guanella, alla Direzione delle Ausl ed alle figure di riferimento dell'ospite;

# **C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL**

- presiede il consiglio di Casa, l'equipe educativa, mentre si riserva di partecipare a tutte le altre riunioni di equipe, anche avvalendosi di opportune deleghe;
- decide l'assunzione di operatori;
- mantiene o delega ad altri collaboratori i rapporti con gli enti del territorio.

## **Responsabile - Coordinatore di settore**

- coordina l'organizzazione della vita del Centro, in stretta sinergia con il direttore a cui risponde del proprio operato;
- partecipa agli incontri dell'equipe educativa, vigila che sia curato l'archivio, è attento ad una giusta distribuzione dei turni di lavoro;
- segue l'attività di obiettori di coscienza in servizio civile, volontari e tirocinanti;
- dà parere sull'assunzione del personale e sull'ammissione ed eventuale dimissione di ospiti.

Nel CSRD, come già precedentemente espresso, esistono e operano diversi "ruoli professionali". Sono presenti le figure dell'educatore professionale, del fisioterapista, dell'infermiere professionale e dell'operatore socio sanitario, che con la loro specifica competenza e con il loro servizio mirano ad offrire agli ospiti una risposta educativa e riabilitativa sempre più ampia e qualificata. I "ruoli professionali" sono presenti in struttura rispettando gli standard qualitativi - quantitativi previsti dalle leggi regionali.

## **Animatore della vita di fede**

Benchè sia incarico specifico del sacerdote responsabile del CSRD, il servizio religioso e di animazione alla vita spirituale è svolto anche dagli altri sacerdoti che risiedono nella Casa. Sono curati gli aspetti che riguardano la vita di fede delle persone in condizione di handicap, offrendo, attraverso metodologie e strumenti adeguati, possibilità di particolari momenti di vita religiosa (celebrazioni liturgiche e dei sacramenti) e di guida spirituale personale.

## **9. IL METODO DI LAVORO**

Così come emerge dal "Documento Base per i progetti educativi guanelliani" e dal "Progetto Educativo Individuale", il metodo sul quale si fonda il lavoro nel nostro Centro è quello della condivisione e collaborazione tra le varie persone che vi lavorano. Tutti devono concorrere, secondo il proprio ruolo professionale o organizzativo, al buon andamento del Centro, così da raggiungere gli scopi educativi, riabilitativi, curativi, assistenziali e pastorali per i quali è stata voluto da San Luigi Guanella.

Perciò, anche il metodo di lavoro si basa su giusti strumenti organizzativi che devono essere preventivamente individuati e condivisi. Fanno parte di questo metodo il Consiglio di Casa, l'équipe direttiva e l'équipe educativa, che a vari livelli, hanno compiti di valutazione, deliberazione, programmazione e verifica.

### **Il Consiglio di Casa**

E' composto dai religiosi guanelliani che gestiscono l'intera Casa per conto della Congregazione dei Servi della Carità (Opera don Guanella); a tale consiglio spetta l'ultima parola per le decisioni più importanti e controverse che riguardano la struttura e l'attività sociale del Centro, mentre la conduzione ordinaria è compito del direttore con il supporto dell'équipe educativa. Compito primario del consiglio di Casa è controllare che l'attività educativa, riabilitativa e assistenziale risulti sempre conforme, nello stile e nelle finalità, al carisma guanelliano della carità.

### **L'équipe direttiva**

I suoi obiettivi e le sue funzioni si riferiscono al coordinamento generale e alla verifica di tutte le attività dell'Istituto in ordine al Progetto Educativo, fatte salve le competenze del Direttore e del Consiglio di Casa.

L'équipe direttiva è responsabile e garante di un indirizzo educativo caratterizzato, non già da un pluralismo di opzioni, ma dal carisma e dallo stilo educativo guanelliano. Essa è presieduta dal Direttore, ne fa parte almeno un confratello guanelliano della casa ed i responsabili di settore. Si raduna a cadenza mensile, più spesso se le circostanze lo richiedono. Per trattare :

- ammissioni e dimissioni degli ospiti;
- assunzione, ammonizione, e dimissione degli operatori;
- andamento e organizzazione complessiva dell'Istituto;



# C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL

- scambio di comunicazioni circa: vita e programmazione delle equipe educative, situazioni significative riguardanti gli ospiti e gli operatori, rapporti con le famiglie e il territorio, iniziative varie;
- proposte di formazione e di aggiornamento degli operatori;
- elaborazione di innovazione da proporre al Consiglio di Casa.

## L'équipe educativa

E' composta dal responsabile di settore, da tutti gli educatori e oss.

Si riunisce ogni due settimane, il martedì, in orario di non apertura all'utenza dalle ore 16.30 alle ore 18.30. E' prevista la presenza programmata dell'infermiere, il fisioterapista ed il pedagoga.

Il suo compito è quello di:

- rendere operativo Il Progetto Educativo Individuale;
- programmare, condurre e verificare l'andamento della vita comunitaria, delle diverse attività e dei laboratori;
- elaborare per ciascun ospite, su apposite schede, un sintetico progetto educativo individualizzato che tenga conto sia degli aspetti generali che degli aspetti specifici per attività evidenziando le finalità, gli obiettivi e le strategie, programmandone e verificandone l'attuazione;
- essere interpellata per esprimere pareri circa la realizzazione di particolari e significative iniziative ed attività che coinvolgano gli ospiti.

## 10. L'ORGANICO

Per poter rispondere adeguatamente e con efficacia ai bisogni educativi, riabilitativi, sanitari, assistenziali, psichici, sociali, affettivi e spirituali delle persone in condizione di disabilità, il Centro dispone di un ampio e articolato organico di figure professionali. La composizione di questo organico, per il dato numerico e per quello riguardante i profili professionali, rispetta quanto richiesto dalla normativa e quanto emerge dai bisogni globali delle persone ospitate, così come definiti dalle schede UVM. Tale organico è composto, da operatori dell'area educativa, assistenziale, riabilitativa ed infermieristica. Oltre a queste figure che hanno un rapporto diretto con l'utenza, il CSR D dispone di un adeguato numero di operatori dei servizi generali occupati nei seguenti ambiti: amministrazione, cucina, lavanderia, trasporto e manutenzione.

## 11. L'ORGANIGRAMMA



## **12. LA FAMIGLIA DELL'OSPITE**

Presso il Centro cerchiamo di mantenere, con particolare cura, un raccordo stabile e proficuo con i familiari degli ospiti, così da favorire l'unità di intervento e la condivisione fraterna. Tale raccordo rappresenta una delle principali finalità del nostro lavoro.

Nel corso dell'anno sono previsti momenti strutturati e contatti informali con la famiglia dell'ospite. Inoltre, al fine di favorire un maggiore scambio di informazioni e di evitare dispersioni o sovrapposizioni poco efficaci, è presente, per ogni ospite, la figura dell'educatore di riferimento. Suo compito primario è il mantenimento, in collaborazione con il responsabile di settore e il coordinatore, di contatti costanti con la famiglia, nonché l'elaborazione del PEI e la cura della cartella con i diversi dati dell'ospite; i famigliari hanno la possibilità di chiedere copia del PEI e della cartella sanitaria. La presenza dell'educatore di riferimento ha lo scopo di semplificare, sul piano operativo-concreto, il rapporto che le famiglie hanno con il servizio.

In occasione del Natale e durante il mese di giugno, sono previste due riunioni comunitarie, alle quali sono invitati tutti i genitori e familiari degli ospiti, unitamente alla presenza del direttore, del responsabile di settore e di una rappresentanza degli educatori. In queste occasioni si ha la possibilità di valutare l'andamento del servizio, comunicare novità e decisioni di vario genere, presentare progetti, così da venire incontro, il più possibile, ai desideri e ai bisogni delle famiglie.

Caratteristica primaria del Centro resta la più ampia apertura alle famiglie degli ospiti, che hanno la possibilità di fare visita al centro tutti i giorni. E' così facilitato lo scambio di informazioni e di opinioni relativamente all'intervento educativo, con lo scopo di mettere in comune obiettivi e strategie. I familiari sono sempre ben accolti, in quanto ospiti di un servizio che li accompagna e li sostiene.

## **13. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

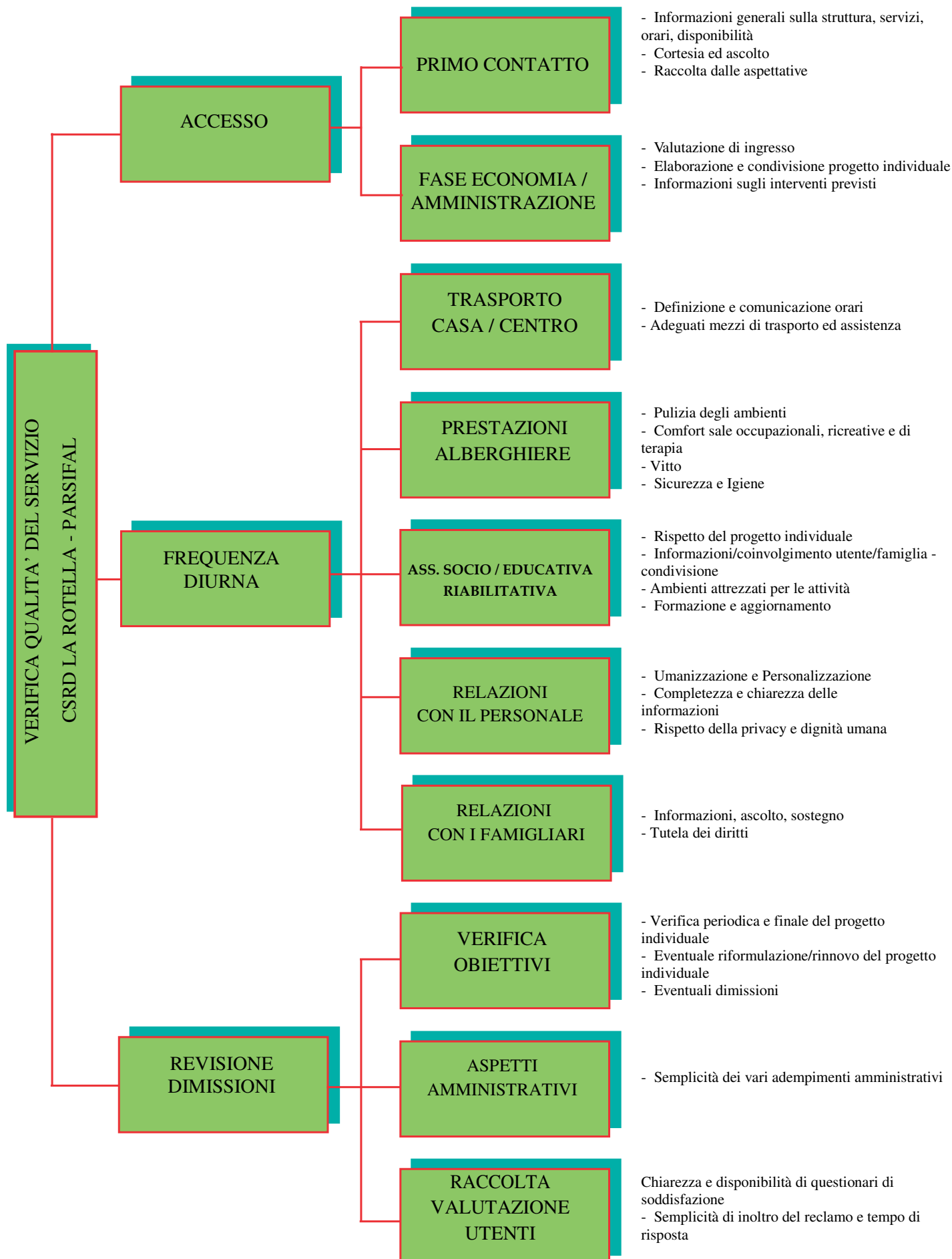
La Casa effettua, con cadenza almeno annuale, la rilevazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori attraverso un questionario la cui compilazione e raccolta consentono l'anonimato. L'elaborazione dei risultati viene presentata e discussa con il gruppo dei rappresentanti dei familiari. I questionari per la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e familiari sono reperibili presso gli uffici amministrativi della Casa.

## **14. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ' DEL SERVIZIO**

La valutazione dei risultati dei questionari di rilevazione della soddisfazione è il punto di partenza per un miglioramento della qualità del servizio (tramite appositi protocolli), in un'ottica di piena collaborazione, con l'obiettivo di una continua personalizzazione dell'intervento e sviluppando la corresponsabilità nel controllo dell'appropriatezza delle prestazioni erogate. Il controllo della qualità è garantito, oltre che dall'organizzazione interna, anche dagli organi di controllo delle Ausl committenti. Una supervisione costante e continua, in ottica qualitativa, viene inoltre effettuata dalla Commissione Disabili della Provincia Religiosa dell'Opera don Guanella (composta da tecnici specializzati nel settore) tramite visite, sopralluoghi ed incontri con i diversi organismi operanti a vario titolo all'interno della struttura.

# C.S.R.D. LA ROTELLA - PARSIFAL

## SCHEMA VERIFICA QUALITA' DEL SERVIZIO



## **15. LE RISORSE E LA SICUREZZA**

Il settore amministrativo gestisce i beni materiali che fanno da supporto a tutte le attività del Centro. E' suo compito provvedere, organizzare e curare sapientemente mezzi e strutture, in modo da garantire il sereno e regolare svolgimento di tutte le attività. I costi di gestione sono assicurati dalla tariffa giornaliera determinata dall'art.8 del contratto di servizio in essere tra l'Opera don Guanella, l'Unione dei Comuni del Rubicone e AUSL di Cesena, come da allegato 1.

Nella tariffa giornaliera sono escluse le spese relative all'acquisto dei farmaci, dei presidi personali, indumenti personali, soggiorni vacanza e quanto non è indicato al punto prestazioni incluse dell'allegato 1.

La Direzione si riserva la facoltà di modificare la tariffa giornaliera qualora venga richiesto un'assistenza personalizzata diversa dagli standard gestionali previsti dalla legge. Gli utenti partecipano alla spesa relativa ai servizi alberghieri sulla base di modalità concordate con i referenti Ausl e/o Comuni, come da allegato 1. In caso di assenza è prevista una riduzione della tariffa, come da allegato 1.

Il Centro, nel rispetto delle norme sociali e giuridiche, è dotato di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti e degli operatori, al fine di garantire una corretta prevenzione dei rischi.

Il Centro rispetta la normativa vigente in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, trattamento dei dati personali, igiene e sicurezza. Qualora si producessero rifiuti speciali, lo smaltimento sarà effettuato nel rispetto della normativa vigente.

Il Direttore  
Don Vincenzo Zolla

Insieme alla carta dei servizi è possibile ritirare presso la Direzione la seguente documentazione:

- Allegato 1 tariffa giornaliera;
- Progetto Educativo Guanelliano (PEG);
- Codice Etico;
- Regolamento Centro Socio Riabilitativo Diurno;
- Modulo contratto d'ingresso;
- Modulo di reclamo;
- Questionario di gradimento dei servizi;
- Informativa sulla privacy.