







# GUIDA ALL'ACCOGLIENZA



Casa di Accoglienza  
**Anna Guglielmi**  
Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.



## INDICE

 LA STRUTTURA DELLA CASA	pag.3
 INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE	pag.4
➤ INFORMAZIONI ED ORGANIZZAZIONE	pag.4
➤ RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	pag.5
➤ LE STANZE	pag.5
➤ LE CUCINE	pag.6
➤ LAVANDERIA E STENDITOIO	pag.7
 TARIFFE E SERVIZI	pag.7
➤ LE STANZE	pag.7
➤ SERVIZI AGGIUNTIVI	pag.8
➤ SERVIZI GRATUITI OFFERTI DA ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO DEL TERRITORIO	pag.8
 ACCESSO ALLA STRUTTURA	pag.9
 REGOLAMENTO INTERNO	pag.10
➤ REGOLE DI IGIENE E SICUREZZA	pag.10
➤ REGOLE DI CONVIVENZA CIVILE	pag.11
➤ REGOLAMENTO ANIMALI DA COMPAGNA	pag.11
 REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 27 APRILE 2016 RELATIVO ALLA PROTEZIONE DELLE PERSONE FISICHE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, NONCHE' ALLA LIBERA CIRCOLAZIONE DI TALI DATI E CHE ABROGA LA DIRETTIVA 95/46/CE (regolamento generale sulle protezioni dei dati)	pag.13



## LA STRUTTURA DELLA CASA

La struttura si articola su 4 piani ed è dotata di ascensore. Dispone di 46 camere di cui 10 per day hospital, 4 singole, 24 singole uso doppio con pronto letto e 8 doppie uso triplo.

### **PIANO TERRA :**

- n. 2 camere singole con bagno
- n. 5 camere doppie a uso triplo con bagno
- n. 2 bagni comuni accessibili
- n. 1 lavanderia e stireria accessibile
- n. 1 stenditoio accessibile
- n. 1 salone comune per attività ricreative (giochi di società, proiezioni video e ascolto della musica, biblioteca e zona studio, internet point) interamente accessibile

### **PRIMO PIANO:**

- n. 6 camere per day-hospital con bagno accessibile
- n. 2 camera singola a uso doppio con bagno
- n. 1 camere doppia a uso triplo con bagno
- n. 3 bagni comuni accessibili
- n. 2 cucine in autogestione una delle quali accessibile
- n. 3 sale colazione
- Ufficio accettazione/accoglienza

### **SECONDO PIANO:**

- n. 9 camere singole a uso doppio con bagno
- n. 1 camere singole con bagno
- n. 1 camere doppia a uso triplo con bagno
- n. 4 camere per day-hospital con bagno accessibile
- n. 1 cucina di servizio in autogestione accessibile
- n. 3 bagni comuni accessibili

### **TERZO PIANO:**

- n. 13 stanze singole a uso doppio con bagno
- n. 1 camera doppia a uso triplo con bagno
- n. 1 camere singole con bagno
- n. 1 cucina di servizio in autogestione
- n. 3 bagni comuni accessibili



## INFORMAZIONI di CARATTERE GENERALE

### INFORMAZIONI ED ORGANIZZAZIONE

#### **INDIRIZZO E RECAPITI**

CASA DI ACCOGLIENZA "ANNA GUGLIELMI"
VIA MONTECATONE 37
40026 IMOLA (BOLOGNA)
Tel. 0542-661911
Fax 0542-45062
Email: <a href="mailto:info@casaguglielmi.com">info@casaguglielmi.com</a>
Sito: <a href="http://www.casaguglielmi.com">www.casaguglielmi.com</a>
Facebook: <a href="https://www.facebook.com/casaguglielmi">https://www.facebook.com/casaguglielmi</a>
Instagram: @casaaccoglienzaanna
P. IVA 01652551209 / CIR. 037032-CF-00001 / REA n. 359208 / Iscrizione Albo Naz. Coop. n. A109347

#### **ORARI APERTURA E CHIUSURA delle porte**

Dalle ore 8.00 alle ore 23.30 saranno sempre aperte l'entrata principale al Piano Terra (lato cortile) e l'entrata presso gli Uffici al Primo Piano. Durante le ore notturne l'operatore in turno provvederà a chiudere le porte, pertanto sarà sempre possibile uscire, ma per rientrare sarà necessario suonare il campanello.

#### **ORARI UFFICI**

L'Ufficio Accoglienza e l'Ufficio Accettazione, posti al Primo Piano, sono sempre aperti 24 ore su 24, tutti i giorni compresi i festivi e possono essere contattati dalla vostra camera dal numero interno **911**. Se l'operatore in turno fosse impegnato in altro luogo della Casa potrete rintracciarlo con il telefono posto sopra al bancone sempre digitando **911**.

#### **PRENOTAZIONI**

Le prenotazioni possono essere effettuate **SOLAMENTE** dal lunedì al venerdì (anche festivi) dalle ore 8.00 alle ore 19.00 sia **telefonticamente** che **di persona** presso i nostri uffici o via **e-mail**.

**FAX, FOTOCOPIE E STAMPE** È possibile richiedere fotocopie, stampe e fax presso gli Uffici al costo di € 0,10 a pagina.




#### **SERVIZIO INTERNET**

Per navigare in internet è possibile utilizzare i PC nel salone al Piano Terra, previa registrazione presso gli Uffici al Primo Piano oppure da PC, tablet e cellulare personale accedendo alla rete wi-fi (*Anna Guglielmi Ospiti*) ed inserendo la password, oppure ci si può collegare con cavo di rete (disponibile lasciando una cauzione) richiedendo le credenziali di accesso all'ufficio Accoglienza/Accettazione.

**Il servizio internet è gratuito.**




## **USO DEL TELEFONO**

I telefoni all'interno delle stanze sono abilitati **solo per le chiamate in ingresso** attraverso il numero di rete fissa 0542/661911. Ogni stanza poi è dotata di un numero di interno. È possibile:

-  Farsi passare la chiamata dal Centralino,
-  Farsi chiamare direttamente seguendo le indicazioni del risponditore automatico.
-  **Non è possibile chiamare all'esterno.**

## **RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Gli eventuali reclami o segnalazioni, vanno inoltrati alla Direzione attraverso il MODULO RECLAMI E SEGNALAZIONI disponibile presso l'ufficio Accoglienza/Acettazione. Il modulo dovrà essere correttamente compilato e potrà essere inoltrato:

-  consegnandolo presso gli Uffici al Primo Piano,
-  mandandolo per posta al nostro indirizzo postale,
-  inviandolo per fax o per posta elettronica.

Inoltre vi chiediamo cortesemente di compilare (prima della vostra partenza) il QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTI disponibile presso l'ufficio Accoglienza/Acettazione o nelle sale da pranzo. Potrete consegnarlo direttamente presso gli Uffici al Primo Piano o riporlo in forma anonima nelle apposite buchette appese al muro nella saletta caffè o all'ingresso principale.

## **LE STANZE**

**Tutte le stanze sono dotate di frigorifero, asciugacapelli, TV e attrezzature per la pulizia quotidiana.**



## **CHECK-IN E CHECK-OUT**

IL check-in è previsto dalle ore 16:00 in poi.

Il check-out deve essere effettuato entro le ore 10.00, Le stanze liberate oltre le 10:00 verranno addebitate nel conto. L'orario può essere prolungato ove non fossero previsti nuovi arrivi nello stesso giorno, previa autorizzazione dalla direzione. Le chiavi devono essere conservate con cura e restituite alla partenza insieme ad eventuali telecomandi e chiavette per l'utilizzo dei servizi.

## **CAMBIO LENZUOLA**







Ogni settimana è previsto un cambio delle lenzuola: agli operatori in turno dovrete consegnare le lenzuola sporche e loro vi consegneranno quelle pulite. Per i copriletti è previsto un cambio al mese.

-  **Potrete effettuare il cambio il mercoledì sera dalle ore 21.30 alle ore 22.30 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00.**
-  **E' possibile effettuare più cambi nell'arco della settimana in caso di necessità o per le stanze destinate all'accoglienza di pazienti in Day Hospital.**





## **TELEVISORI**

Tutte le stanze sono dotate di Smart TV con l'app prime video e netflix integrato. **E possibile collegarsi alle app con credenziali personali.** Il servizio è gratuito ma viene richiesta una cauzione di €10,00 per il telecomando che vi verrà restituita alla riconsegna dello stesso in fase di check out.

## **PULIZIE**

-  **Nella quota base non è compresa la pulizia giornaliera della stanza.**
-  Le stanze vengono consegnate pulite in ingresso e viene effettuata la pulizia a fondo in uscita dal personale della cooperativa. **La pulizia quotidiana è a carico dell'ospite.** Gli ospiti potranno in ogni caso richiedere la pulizia della stanza al personale della cooperativa, a fronte di una quota aggiuntiva fissa per ciascun intervento richiesto pari a € 10,00. In caso di gestione autonoma della stanza la struttura fornisce tutti i prodotti, le attrezzature e i materiali di consumo inclusi nel costo della stessa.
-  **Non è consentito l'uso di prodotti per la pulizia diversi da quelli forniti dalla struttura.**
-  **Sono a carico dell'ospite gli asciugamani ed i prodotti per l'igiene personale.**
-  **Per soggiorni superiori a 30 notti sarà addebitato obbligatoriamente il costo di € 20.00 per la pulizia finale a fondo della stanza alla partenza.**
-  Per le camere day hospital è possibile richiedere la pulizia giornaliera con un **sovrapprezzo di € 5,00 sulla tariffa base**, oppure avvalersi di una pulizia a richiesta quando si desidera al costo di € 10,00 ad intervento.

## **MATERIALI E ATTREZZATURE IN DOTAZIONE**

-  La struttura fornisce le seguenti attrezzature e materiali di consumo come dotazione all'interno di ogni stanza: sacchetti per l'immondizia e carta igienica (possono essere richiesti al personale addetto alle pulizie ogni qual volta necessitano) così come, al bisogno, sono disponibili pannetti, spugne e tappetini antiscivolo;
-  I detersivi e detergenti per la pulizia delle stanze, sono a disposizione nei bagni comuni ad ogni piano.
-  **È assolutamente vietato utilizzare prodotti diversi da quelli forniti dalla struttura.** All'interno dei bagni comuni, sono esposte le schede tecniche con le caratteristiche e le istruzioni d'uso dei singoli prodotti.
-  All'interno di ogni stanza è prevista la dotazione di: attrezzature e materiali di consumo per la pulizia giornaliera eseguita in autonomia, bacinelle per la gestione della biancheria e stendipanni da utilizzare **esclusivamente** all'interno del bagno.

## **LE CUCINE**

**Possono essere utilizzate quando volete, rispettando il silenzio mentre gli altri ospiti stanno riposando.**

## **UTILIZZO**

Per il funzionamento delle piastre a induzione e i forni (a microonde, tradizionale e ventilato), fate riferimento alle istruzioni affisse nei relativi locali. **Il servizio cucina è compreso nel costo della stanza.**

**MATERIALI E ATTREZZATURE IN DOTAZIONE**

Stoviglie e pentolame per la cucina sono a disposizione e sono riposti all'interno dei pensili, è richiesto di avere cura di lavarli e riporli dove sono stati presi dopo l'uso permettendone così l'utilizzo a tutti.

Detersivo per i piatti, spugne, detergente per le superfici sono forniti dalla struttura e vengono reintegrati giornalmente dal personale.

Su richiesta sono a disposizione degli ospiti gratuitamente piccoli elettrodomestici da utilizzare **esclusivamente all'interno delle cucine** e da restituire all'operatore in turno una volta utilizzati. All'interno delle cucine è affisso l'elenco con gli elettrodomestici disponibili.

**LAVANDERIA E STENDITOIO**

Per il funzionamento delle lavatrici ed asciugatrici, fate riferimento alle istruzioni affisse sulle apparecchiature. Il servizio è attivabile con apposita chiavetta rilasciata in ufficio. Per quanto riguarda il servizio lavanderia (lavatrici e asciugatrici) sulla chiavetta viene precaricato un bonus gratuito di € 20,00 della durata di 30 giorni. Allo scadere del termine il credito potrà essere ricaricato sempre gratuitamente presso l'ufficio accettazione. In caso di esaurimento del bonus prima dei 30 giorni, è possibile effettuare ulteriori ricariche a pagamento ed il consumo effettivo verrà addebitato alla partenza o allo scadere di ogni mese, in base al tariffario. (vedi tabella servizi aggiuntivi)

Le lavatrici **sono già alimentate con detersivo, ammorbidente ed igienizzante, non è quindi possibile utilizzare detersivi o detergenti personali**. Al piano terra è a disposizione uno stenditoio attrezzato per gli ospiti.

**MATERIALI E ATTREZZATURE IN DOTAZIONE**

All'interno dello stenditoio, sono a disposizione degli ospiti stendini sia a muro che a pavimento e mollette che **non devono essere spostati, né portati nelle proprie stanze**.

**TARIFE BASE E SERVIZI DAL 01/04/2018****TARIFE PER UTILIZZO DELLE STANZE IN MODO CONTINUATIVO****STANZA AD USO SINGOLA**

Permanenze dalla 1° alla 3° notte	<b>€25,00</b>
Permanenze dalla 4° alla 30° notte	<b>€20,00</b>
Permanenze a partire dalla 31° notte	<b>€17,50</b>



**STANZA AD USO DOPPIA**

Permanenze dalla 1° alla 3° notte	<b>€35,00</b>
Permanenze dalla 4° alla 30° notte	<b>€30,00</b>
Permanenze a partire dalla 31° notte	<b>€24,00</b>

**STANZA AD USO TRIPLA**

Permanenze dalla 1° alla 3° notte	<b>€40,00</b>
Permanenze dalla 4° alla 30° notte	<b>€35,00</b>
Permanenze a partire dalla 31° notte	<b>€30,00</b>

**CAMERA DAY HOSPITAL AD USO SINGOLO O DOPPIA**

 Ad uso singola: Permanenze dalla 1° alla 3° notte	<b>€25,00</b>
Permanenze dalla 4° alla 30° notte	<b>€20,00</b>
Permanenze a partire dalla 31° notte	<b>€17,50</b>
 Ad uso doppia: Permanenze dalla 1° alla 3° notte	<b>€35,00</b>
Permanenze dalla 4° alla 30° notte	<b>€30,00</b>
Permanenze dalla 4° alla 30° notte	<b>€24,00</b>

<b>Bambini da 4 a 12 anni compiuti supplemento a notte sulla tariffa base</b>	<b>€5,00</b>
<b>Bambini da 0 a 3 anni</b>	<b>gratuito</b>

**Solo in caso di disponibilità o richiesta da parte dell'ospite è possibile una condivisione tra persone di famiglie diverse mantenendo le stesse tariffe ma consentendo una riduzione della quota per singola persona.**

**SERVIZI AGGIUNTIVI**

Il servizio cucina è compreso nel costo della stanza	
Bonus di € 20 ogni 30 giorni per servizio lavanderia	<b>gratuito</b>

***Tariffa da applicare ad esaurimento del bonus***

Lavatrici (un ciclo di lavaggio compressivo di detersivi)	<b>€2,50</b>
Asciugatrici (un ciclo di asciugatura)	<b>€2,00</b>

Pulizia giornaliera a richiesta	<b>€ 10,00</b>
Decoder SKY disponibile solo nel salone piano terra ( <b>utilizzabile solo con scheda di proprietà dell'ospite</b> )	

***SERVIZIO INTERNET***

Utilizzo dei PC e connessione ad internet	<b>gratuito</b>
Stampa in A4 bianco/nero (a pagina)	<b>€ 0,10</b>

***SERVIZIO FAX -MAIL***

A foglio	<b>€ 0.10</b>
Trasmissione documenti via e-mail	<b>gratuito</b>

**SERVIZI GRATUITI OFFERTI DA ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO DEL TERRITORIO**

Accompagnamento al centro commerciale o in città tutti giorni dal lunedì al venerdì. Per informazione su orari e modalità di prenotazione del servizio rivolgersi all'ufficio Accoglienza/Accettazione.



## **SERVIZI GRATUITI OFFERTI DAI NOSTRI VOLONTARI**

A richiesta accompagnamento in farmacia ed all'ufficio postale.

**Durante la settimana nelle ore serali, i nostri volontari vi intratterranno con momenti di aggregazione, cene comunitarie e spazi di ascolto e confronto per trascorrere un po' di tempo in compagnia.**



### **ACCESSO ALLA STRUTTURA**

Dal 1987 la Casa di Accoglienza "Anna Guglielmi", accoglie i parenti dei pazienti ricoverati presso la Montecatone Rehabilitation Institute S.p.A. di Imola ed i pazienti che vi effettuano terapie in Day Hospital, e quindi, hanno l'esigenza di trovare un alloggio attrezzato ed adeguato per la notte. Essendo il nostro un servizio rivolto a familiari di pazienti ricoverati in strutture ospedaliere lontane dal loro domicilio, abbiamo concordato alcuni criteri di accesso al fine di poter rispondere nel modo più ampio alle esigenze dei nostri ospiti:

- 🗣️ **L'accesso alla casa è consentito previa esibizione di un documento d'identità valido.**
- 🗣️ Per familiari di pazienti o persone disabili l'ospitalità è garantita limitatamente al periodo di degenza e/o di cura.
- 🗣️ E' possibile l'accoglienza di più di un parente compatibilmente con la disponibilità di posti letto.

🗣️ **I minori possono essere accolti solo se accompagnati da un adulto che ne è responsabile, previa autorizzazione della Direzione che valuterà ciascuna situazione.**

🗣️ **L'accoglienza di persone disabili non autonome è subordinata, per regolamento, alla presenza continua di un accompagnatore non fornendo la struttura assistenza personale.**

🗣️ Cani e gatti sono ammessi previa richiesta al momento della prenotazione. All'ingresso dovrà essere firmata una autodichiarazione attestante il buono stato di salute dell'animale, unitamente all'indicazione del numero dell'eventuale microchip.

**I In caso d'impossibilità ad accogliere tutte le richieste di ospitalità, sarà stilata una lista d'attesa in base ai seguenti criteri:**

- 🗣️ Si ospiterà un solo familiare maggiorenne per paziente.
- 🗣️ Si procederà in base all'ordine di chiamata.
- 🗣️ Agli ospiti può essere chiesto un cambio di stanza per esigenze di spazio e/o d'alternanza nell'assistenza e/o per rendere più facile ed armoniosa la convivenza all'interno della Casa.

**I criteri determinanti l'accesso attraverso la lista di attesa, si riferiranno alla realtà globale del degente:**

- 🗣️ Situazione clinica del paziente ricoverato o in Day Hospital (secondo la valutazione del medico di reparto).
- 🗣️ Realtà psico-sociale del paziente e dei familiari (secondo la valutazione dei servizi di assistenza sociale e psicologia dell'ospedale).
- 🗣️ Distanza dal luogo di provenienza. Autonomia del familiare rispetto ai mezzi di trasporto che collegano l'ospedale di Montecatone alla città di Imola.
- 🗣️ Data di iscrizione nella lista di attesa.
- 🗣️ Per bisogni particolari o richieste di aiuto per l'assistenza è possibile rivolgersi all'ufficio Accoglienza. È garantita la presenza di uno o più operatori 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.



## REGOLAMENTO INTERNO

### PREMESSA

Gli ospiti sono tenuti al rispetto del regolamento per assicurare il mantenimento della serena e civile convivenza all'interno della Casa. La mancata osservanza delle sotto indicate norme o un comportamento che danneggi l'armonia e/o lo spirito del complesso, potranno comportare l'allontanamento dalla Casa, facendo decadere così il diritto all'accoglienza ad insindacabile giudizio della Direzione.

### REGOLE DI IGIENE E SICUREZZA

1. **Il personale interno è autorizzato ad accedere nelle camere al fine di verificare il rispetto delle norme di sicurezza e di garantire il corretto funzionamento delle attrezzature in dotazione agli ospiti. Non è consentito collocare placche metalliche permanenti sui dispositivi di attivazione delle camere in modo da eludere il sistema di gestione ambiente, né lasciare appese le chiavi in vostra assenza.**

2. I rifiuti indifferenziato e organico di ogni stanza vanno portati nell'apposito cassonetto posizionato esternamente in corrispondenza dell'uscita delle cucine del primo piano, le pattumiere grandi, poste nelle cucine sono destinate solo alla raccolta dei rifiuti della cucina. La raccolta differenziata (vetro/carta/plastica) vanno messi negli appositi bidoni su ogni piano oppure nei cassonetti esterni.

3. **E' assolutamente vietato l'utilizzo in camera e nella Casa di qualsiasi elettrodomestico di proprietà dell'ospite quali, fornelli/piastre elettriche di qualsiasi tipo, bollitori e macchine da caffè, ferri da stiro, asciugacapelli, scaldavivande, stufe a gas, elettriche o a cherosene o simili (D.P.R. 406 del 18/7/80 p.to 7 all. A)**

4. Ogni elettrodomestico di proprietà dell'ospite, se utilizzato, verrà requisito e riconsegnato al momento della partenza

5. La struttura mette a disposizione degli ospiti alcuni elettrodomestici da usare solo all'interno delle cucine.

6. **E' vietato fumare in tutti i locali della struttura, compresi i bagni ed i corridoi.**

7. All'interno di ogni stanza, in ciascun vano e nei locali ad uso comune, sono state affisse le piantine della struttura con l'esatta ubicazione dei locali e i percorsi per le vie di fuga. In caso di emergenza attenersi alle indicazioni fornite dal personale di servizio.

8. Gli ospiti sono tenuti a curare l'ordine e la pulizia della loro camera per l'intero periodo di permanenza **utilizzando unicamente i prodotti in dotazione posizionati nel bagno comune di ciascun piano (È VIETATO UTILIZZARE PRODOTTI PROPRI)**, in alternativa potranno richiedere il servizio aggiuntivo a pagamento di pulizia quotidiana. Il personale interno pulirà la stanza dopo la partenza di ciascun ospite e curerà la pulizia dei locali comuni. E' obbligo di ognuno rispettare l'igiene e la pulizia del complesso nel pieno rispetto di tutti, lavando e riponendo al loro posto stoviglie, posateria e qualsiasi oggetto di proprietà della casa.

9. Non è consentito tenere nella propria stanza oggetti (stoviglie, bacinelle, attrezzature, etc.) messi a disposizione di tutti e comunemente conservati all'interno degli spazi comuni. È altresì vietato tenere in camera prodotti o attrezzature messe a disposizione di tutti per la pulizia delle stanze.

10. Non è consentito introdurre prese multiple o ciabatte all'interno delle stanze che non siano prima state visionate e per le quali non sia stato concesso l'utilizzo da parte del personale addetto alla sicurezza.

11. Per il corretto utilizzo dei prodotti messi a disposizione per le pulizie è necessario fare riferimento alle schede di sicurezza esposte ed al personale interno.

12. Gli animali da compagnia non possono sostare nelle cucine, sale da pranzo e sale comuni.

## **REGOLE DI CONVIVENZA CIVILE**

1. **Gli ospiti sono tenuti ad osservare il silenzio dalle ore 23.00 alle ore 8.00** ed a consentire e rispettare comunque il riposo diurno di chi ha vegliato di notte i propri degenti. Nell'orario del silenzio si invita ad abbassare il più possibile il volume delle suonerie dei cellulari e il volume delle TV.
2. Controllare i rumori nei corridoi e nelle stanze (voci, spostamenti, suonerie, televisioni e radio)
3. Quando si condivide la stanza con un'altra persona, occupare metà spazio sia nel frigorifero che nell'armadio.
4. Nel limite del possibile, dare comunicazione per tempo della data di partenza.
5. Liberare la stanza il giorno della partenza entro le 10 del mattino; saldare il conto entro il giorno precedente dalle 08:00 alle 19:00.
6. E' vietato ospitare persone nella propria camera senza l'esplicita autorizzazione della Direzione.
7. La Casa non risponde di oggetti, denaro, preziosi e quant'altro lasciato incustodito dagli ospiti nelle camere o nei locali comuni, né di eventuali danni a persone o cose (causati o subiti durante il soggiorno) se provocati da incuria o utilizzo improprio delle attrezzature.
8. L'uso delle attrezzature e dei locali avviene sotto la diretta responsabilità dell'utente o dell'accompagnatore in caso di minori.
9. Sarà garantita la presenza di un operatore 24 ore su 24, a cui rivolgersi per qualsiasi necessità o emergenza.
10. Per quanto non esplicitato dal presente regolamento, valgono le vigenti norme di legge.

## **REGOLAMENTO ANIMALI DA COMPAGNIA**

1. Gli animali da compagnia devono essere in regola dal punto di vista sanitario in particolare con la profilassi vaccinale periodica contro le principali malattie infettive (cimurro, leptospirosi e parvovirosi) e con la profilassi contro le principali malattie parassitarie. Il cane deve essere iscritto all'anagrafe canina. A semplice richiesta degli addetti alla prenotazione e/o dell'operatore in turno, il possessore dell'animale ha l'obbligo di mostrare il libretto sanitario con numero di microchip.
2. Il soggiorno degli animali domestici è consentito soltanto previa comunicazione al momento della prenotazione e successiva autorizzazione da parte del personale addetto all'accoglienza. La Direzione si riserva di accettare l'animale a propria discrezione, e comunque, qualora non sia conforme a quanto dichiarato dall'ospite.
3. Agli animali non è consentito né l'accesso né la sosta nelle aree in cui vengono preparati e somministrati cibi e bevande (cucine e sale da pranzo). È vietato l'accesso e la sosta in aree comuni. Nelle aree comuni di passaggio è consentito il transito degli animali purché sempre accompagnati, con obbligo di utilizzo del guinzaglio e muniti di idonea museruola.
4. È vietato lasciare gli animali incustoditi all'interno della struttura.
5. I possessori degli animali sono responsabili di ogni danno eventualmente arrecato, richiesta di risarcimento danni, costi e spese (comprese quelle legali) per lesioni personali e/o danni e/o atti di sporcizia che sono derivati dal comportamento degli animali. Al termine del soggiorno verrà effettuato un controllo approfondito della stanza, in caso di danneggiamento o distruzione di

qualsiasi attrezzatura (arredi, corredi, oggettistica, tessuti ecc) verrà addebitato il costo dei danni arrecati dall'animale.

6. È proibito qualsiasi utilizzo della biancheria del letto e del bagno per l'animale (toielettatura, giacigli o altro). È assolutamente vietato far salire l'animale sui letti, poltrone, sedie, tavoli etc. Qualora si dovessero riscontrare tracce (peli, escrementi o altro) sui letti o sulla biancheria verranno addebitati i costi delle operazioni aggiuntive necessarie al ripristino dell'igiene ambientale nelle camere occupate dall'animale.

7. I possessori degli animali da compagnia si impegnano a concordare con la direzione un orario in cui sia consentito effettuare la pulizia della camera, ove richiesta, durante il quale l'animale da compagnia non dovrà essere presente nella camera medesima. Verrà inoltre concordato con il personale addetto alle verifiche di sicurezza, un orario, durante i giorni in cui verranno programmate manutenzioni o verifiche sugli impianti o sull'applicazione del regolamento interno, in cui l'animale non sarà presente in stanza. È assolutamente vietato lasciare da soli gli animali nelle stanze per lunghi periodi durante tutto il soggiorno (giorno e notte).

8. I proprietari si impegnano altresì a rimuovere ogni escremento e/o deiezione che i propri animali lasciano nelle aree interne ed esterne della struttura ricettiva. Pertanto i possessori degli animali da compagnia si premuneranno di idonee buste di plastica e palette allo scopo adibite.

9. Il cliente deve essere adeguatamente attrezzato per il benessere del proprio animale. Cibo, acqua e attrezzature specifiche a corredo sono a totale carico del cliente.

10. La direzione si riserva il diritto di recedere in qualsiasi momento e senza preavviso il contratto di Soggiorno a chi non rispetti le indicazioni sopra indicate.

11. In ogni camera è consentito avere massimo un animale.

12. Il comportamento dell'animale deve essere gestito dal proprietario in modo da non disturbare gli altri ospiti.



**INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 27 APRILE 2016 RELATIVO ALLA PROTEZIONE DELLE PERSONE FISICHE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, NONCHE' ALLA LIBERA CIRCOLAZIONE DI TALI DATI E CHE ABROGA LA DIRETTIVA**

## **Diritti dell'interessato**

Gentile \_\_\_\_\_

Desideriamo informarla che le norme in materia di protezione dei dati personali prevedono la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei propri dati.

Ai sensi dell'articolo 13 del regolamento europeo la informiamo che i suoi dati sono trattati nel rispetto dei principi di: **liceità**, il trattamento è improntato al rispetto delle norme; **correttezza**, il trattamento rispetta le reciproche esigenze oltre che le norme; **limitazione delle finalità**, gli scopi del trattamento sono determinati, espliciti e legittimi; i trattamenti successivi a quelli iniziali non avranno finalità incompatibili a quelle originarie (salvi gli ulteriori trattamenti per finalità di archiviazione nel pubblico interesse o per finalità di ricerca scientifica e storica o per finalità statistiche); **minimizzazione dei dati**, i dati sono adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario per rispettare le finalità; **esattezza**, i dati sono esatti e, se necessario, aggiornati; sono adottate tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti; **limitazione della conservazione**, i dati sono conservati in una forma che consenta la tua identificazione e per un arco di tempo non superiore al conseguimento della finalità per i quali sono stati acquisiti; **integrità e riservatezza**, i dati acquisiti protetti da misure tecnico-organizzative volte a garantire un'adeguata sicurezza, compresa la protezione, al fine di evitare o ridurre al minimo i rischi di trattamenti non autorizzati o illeciti, perdita, distruzione o danno accidentale; **responsabilità**, l'organizzazione del titolare prevede delle responsabilità individuate, assegnate e verificate nel tempo; rivalutazione delle **politiche di sicurezza** applicate ai dati, ai sistemi ed alle reti d'informazione, sono periodicamente esaminate e rivalutate; **oblio**, trascorso un congruo periodo di tempo, che normalmente coincide con la fine delle operazioni di trattamento, ha il diritto alla cancellazione dei dati od alla trasformazione in forma anonima.

I dati forniti, ai sensi del regolamento UE 2016/679 del parlamento europeo e del consiglio del 27 aprile 2016, sono trattati per assolvere reciproci e legittimi interessi relativamente a:

- costituzione e gestione del rapporto contrattuale,
- gestione dell'anagrafica clienti/utenti,
- gestione dei dati fiscali e tributari;
- comunicazioni presenze a Questura;
- comunicazione presenza e a terzi previa autorizzazione dell'interessato;
- gestione di immagini e video attinenti l'attività aziendale a scopo promozionale.
- offrire il servizio più idoneo per gli ospiti

La base giuridica che giustifica il trattamento dei Suoi dati è il rapporto contrattuale instaurato con la Ns. organizzazione.

Ai sensi dell'articolo 12 e successivi del regolamento europeo la informiamo che:

• con riferimento alle finalità del trattamento per i quali sono acquisiti, i dati possono e devono essere comunicati per espresso obbligo di legge, regolamento e conseguentemente di contratto, ai terzi individuati nelle persone fisiche o giuridiche ed autorità pubbliche deputati a riceverli. A titolo esemplificativo:

Questura per far fronte agli obblighi di comunicazione degli ospiti (D.M. 7 gennaio 2013 Disposizioni concernenti la comunicazione alle autorità di pubblica sicurezza dell'arrivo di persone alloggiate in strutture ricettive), studio commercialisti, personale interno autorizzato.

- i dati non saranno comunicati a soggetti terzi fatti salvi i casi previsti dalla legge quali ad esempio la comunicazione per agevolare l'eventuale esercizio, in sede di giudizio civile o penale, del diritto di difesa in caso di fatti illeciti, in caso di richieste delle pubbliche autorità ed in tutti i casi espressamente previsti dalle normative vigenti;
- I dati forniti verranno conservati per tutta la durata del rapporto di lavoro, e per un periodo successivo fino a 10 anni per far fronte agli obblighi di conservazione previsti da norme civilistiche, fiscali e tributarie;
- il trattamento dei dati è effettuato su supporti cartacei ed informatici (inclusi SW gestionali), da persone fisiche o giuridiche designate a gestire o a supportare le attività dell'azienda nel rispetto della sicurezza logica, fisica e della riservatezza;
- tra i dati personali, acquisiamo, previo suo consenso espresso riportato nella presente informativa, anche immagini che pubblicheremo sul sito internet aziendale e sui social e media: facebook, youtube, instagram ed il blog aziendale oltre al possibile utilizzo di materiale audio e video al fine di promuovere e far conoscere l'attività della cooperativa;
- possono venire a conoscenza dei dati in questione in qualità di "soggetti autorizzati" nostri collaboratori e/o nostro personale dipendente;
- i dati in questione non sono e non saranno oggetto di diffusione;
- i suoi dati potrebbero essere acquisiti ed elaborati per effettuare analisi mirate a "profilazione" (qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali consistente nell'utilizzo di tali dati per analizzare o prevedere esigenze particolari al fine di poter offrire il migliore servizio possibile. Potranno essere rilevati dati inerenti alla situazione economica, alla salute, alle preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, l'ubicazione o le necessità particolari per effettuare spostamenti);
- nel corso delle legittime attività di trattamento e con adeguate garanzie ferme restando le finalità per i quali sono acquisiti, potremmo venire a conoscenza di dati personali che possono rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, la appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici - intesi ad identificarti in modo univoco, oppure dati relativi alla salute o alla vita sessuale, l'orientamento sessuale.
- per consentirci di effettuare gli adempimenti imposti dalle normative vigenti ti chiediamo di fornirci il tuo esplicito consenso che vorrà documentare con la successiva dichiarazione scritta e distinta dalle altre materie. In qualsiasi momento potrai revocare il consenso al trattamento dei dati indicati all'articolo 9 del regolamento ma tale revoca potrebbe pregiudicare irrimediabilmente le operazioni di trattamento;
- ricordiamo che se dovesse riscontrare anomalie o violazioni in merito al trattamento dei suoi dati personali ha il diritto di rivolgersi al Garante per la protezione dei dati personali <http://www.garanteprivacy.it> oppure al Garante europeo della protezione dei dati utilizzando il seguente link <http://www.edps.europa.eu>;
- Il conferimento dei Suoi dati personali e particolari è necessario per la costituzione e gestione del rapporto di lavoro e la loro mancata indicazione comporta l'impossibilità di adempiere esattamente gli obblighi di legge nonché quelli discendenti dal Ns. rapporto contrattuale.

La informiamo che nella Sua qualità di interessato, Lei ha, oltre il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, i diritti qui sotto elencati, che potrà far valere rivolgendosi appositamente richiesta al Titolare del trattamento e/o al responsabile del trattamento:

**Art. 15 Diritto di accesso** - L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni riguardanti il trattamento.

**Art. 16 Diritto di rettifica** - L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

**Art. 17 Diritto alla cancellazione (diritto all'oblio)** - L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali.

**Art. 18 Diritto di limitazione del trattamento** - L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
- b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1 del regolamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

**Art. 20 Diritto alla portabilità dei dati** - L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti.

Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati, l'interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.

**Art. 21 Diritto di opposizione** - L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni.

**Art. 22 Diritto di non essere sottoposto a processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione** - L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.

Le forniamo, inoltre, i riferimenti del **Titolare del Trattamento**:

*Soc. Coop. Sociale Casa di Accoglienza Anna Guglielmi A.R.L. Via Montecatone, 37 40026 Imola (Bologna)*

*Tel. +39 0542-661911 Fax +39 0542-45062 Email: info@casaguglielmi.com*

*C.F. e Partita I.V.A. - R.I. Bo 01652551209 REA n. 359208 Iscrizione Albo Naz. Coop. n. A109347*

**DICHIARAZIONE DI RICEVUTA DELL'INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
 nato il \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_),  
 residente in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), via \_\_\_\_\_  
 e domiciliato in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), via \_\_\_\_\_  
 utenza telefonica \_\_\_\_\_, email \_\_\_\_\_

dichiaro di avere ricevuto le informazioni di cui all'art. 13 del REG. UE 2016/679, in particolare riguardo ai diritti a me riconosciuti dal REG. UE 2016/679, e di *prestare il consenso* al trattamento dei miei dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa.

Tel: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/> <b><i>prestare il consenso</i></b>	<input type="checkbox"/> <b><i>negare il consenso</i></b>	al trattamento delle immagini/video raccolte all'interno della struttura finalizzate alla pubblicazione sul sito internet aziendale e sui social media: facebook, youtube, instagram ed il blog aziendale oltre al possibile utilizzo di materiale audio e video al fine di promuovere e far conoscere l'attività della cooperativa
<input type="checkbox"/> <b><i>prestare il consenso</i></b>	<input type="checkbox"/> <b><i>negare il consenso</i></b>	All'inoltro all'interessato stesso di comunicazioni dall'esterno (confermando in tal modo la propria presenza presso la Casa di Accoglienza Anna Guglielmi, a terzi).

Luogo, data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_