

# Servizi per disabili





<b>PREFAZIONE</b> .....	3
<b>1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA</b> .....	5
<b>2. RIFERIMENTI NORMATIVI</b> .....	6
<b>3. MISSIONE</b> .....	7
<b>4. I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	9
4.1. Eguaglianza e imparzialità .....	9
4.2. Efficacia ed efficienza .....	9
4.3. Trasparenza ed accesso .....	9
4.4. Partecipazione .....	9
4.5. Coinvolgimento dei lavoratori .....	9
4.6. Continuità del servizio .....	9
<b>5. I SERVIZI PER LA POPOLAZIONE DISABILE E LA LORO ORGANIZZAZIONE</b> ...	10
<b>6. SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTE</b> .....	11
6.1. Progetti per l'integrazione scolastica .....	11
6.2. Assistenza domiciliare .....	12
6.3. Centri diurni .....	13
6.4. Centri residenziali .....	14
6.5. Appartamenti protetti .....	15
6.6. Servizi di trasporto .....	16
6.7. Servizi per il tempo libero .....	17
6.8. Attività estive .....	18
6.9. Servizi di orientamento e informazione .....	19
6.10. Progetti socio-riabilitativi finalizzati all'integrazione .....	20
6.11. Servizi di attività fisica adattata di mantenimento e socializzazione .....	21
6.12. Servizi di Teleassistenza .....	22
6.13. Assegni di cura .....	23
<b>7. INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b> .....	25
<b>8. I RAPPORTI CON I CITTADINI</b> .....	29
8.1. Informazione all'utenza .....	29
8.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni .....	29
8.3. Ascolto dell'utenza .....	31
<b>9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b> .....	32
9.1. Fattori di qualità .....	32
9.2. Indicatori e standard di qualità .....	32
<b>10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE</b> .....	42



## **PREFAZIONE**

Care cittadine, cari cittadini,

con questa Carta dei Servizi il Comune di Reggio Emilia intende fornire uno strumento chiaro e trasparente sulle opportunità rivolte ai nostri concittadini disabili e alle loro famiglie.

Si tratta di una rete di prestazioni attivate da più enti e strutture e la cui diffusione sul territorio rende utile uno strumento che ne dia una visione sistematica. Questo è l'obiettivo a cui ha lavorato nella redazione di questo testo il Tavolo Tematico "Politiche a favore dei Disabili" del Piano Sociale di Zona, a cui il Comune ha partecipato insieme all'Azienda Unità Sanitaria Locale e all'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite.

La Carta dei Servizi è anche una dichiarazione di impegno per il rispetto dei diritti dei cittadini come fruitori di servizi, tenendo come guida i principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza e accesso, partecipazione, coinvolgimento dei lavoratori, continuità del servizio.

Siamo incamminati sulla strada delle pari opportunità di tutti i cittadini e siamo consapevoli che molti traguardi sono ancora da raggiungere.

La Carta dei Servizi deve aiutarci proprio in questo: da un lato dare informazioni corrette per una piena integrazione, dall'altro favorire un monitoraggio collettivo delle prestazioni fornite, impegnando gli enti coinvolti e i servizi al rispetto di standard di qualità.

Offriamo questa Carta come punto di riferimento per tutti, nei diversi ruoli, e per migliorarci ogni giorno.

**Graziano Delrio**  
**Sindaco di Reggio Emilia**



# CARTA dei SERVIZI

---

Che cos'è la Carta dei Servizi



## 1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta dei Servizi è realizzata dal Tavolo Tematico ‘Politiche a favore dei Disabili’. Il Tavolo Tematico è uno degli strumenti di partecipazione alla base della costruzione della Programmazione sociale e sanitaria (Piano di zona) a favore della popolazione dei nostri territori. Si avvale della partecipazione costante e continuativa di operatori dei servizi sociali e sanitari, delle organizzazioni del privato sociale e realtà del volontariato. È in applicazione della legge nazionale 328/2000 e della legge regionale 02/2003.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra gli enti pubblici (Comune di Reggio Emilia, Azienda Unità Sanitaria Locale e Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite) e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi.

In questa Carta dei Servizi dedicata all’assistenza ai disabili, il Comune, l’Azienda Unità Sanitaria Locale e Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite:

- presentano ai cittadini le opportunità e i servizi per facilitarne l’accesso e la fruizione;
- fissano gli standard di qualità del servizio e forniscono ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individuano gli obiettivi di miglioramento ed indicano come verificarne il raggiungimento.

La Carta dei Servizi informa i cittadini sui servizi, sulle attività e sugli interventi promossi e rappresenta lo strumento che gli Enti preposti adottano per descrivere i servizi forniti, definire i criteri per l’accesso e le modalità di funzionamento, garantire e migliorare la qualità dei servizi erogati.



## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana e della Regione Emilia Romagna:

- 1992. Legge Quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili;
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre ("Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- 2000. Legge n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una carta dei servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000. Legge n. 150 relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2000. Direttiva regionale n. 564 per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori d'handicap, anziani;
- 2003. Legge Regionale n. 2 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2 comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.



### **3. MISSIONE**

I Servizi Sociali, Educativi e Socio-Sanitari del Comune di Reggio Emilia e dell'Azienda USL, coordinati tra loro e per il tramite dell'Azienda Speciale Farmacie Comunali (FCR), hanno come scopo, tra gli altri, il recupero, il mantenimento, la promozione del benessere delle persone disabili e delle loro famiglie residenti a Reggio Emilia e negli altri Comuni del Distretto di Reggio Emilia.



**DISABILI**

---

Chi siamo e cosa offriamo





## **4. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **4.1. Eguaglianza e imparzialità**

I servizi per la popolazione disabile vengono garantiti con equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, religione e opinioni politiche.

### **4.2. Efficacia ed efficienza**

L'organizzazione dei servizi è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee.

### **4.3. Trasparenza e accesso**

Viene garantito ai cittadini disabili e ai loro familiari/tutori di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, perché una comunicazione chiara e diffusa assicura a tutti la possibilità di accesso ai servizi.

### **4.4. Partecipazione**

Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha diritto di ottenere sempre una risposta. I rappresentanti dei cittadini e delle associazioni dei familiari possono contribuire al miglioramento della qualità dei servizi attraverso la partecipazione a Tavoli di lavoro organizzati dal Comune allo scopo di semplificare i processi di lavoro.

### **4.5. Coinvolgimento dei lavoratori**

Viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico dei cittadini.

### **4.6. Continuità del servizio**

Salvo cause di forza maggiore, è garantita la continuità nell'erogazione dei servizi. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni nelle modalità di gestione vengono comunicate tempestivamente agli utenti direttamente dagli Enti interessati o per il tramite degli enti gestori.



## **5. SERVIZI PER L'ASSISTENZA ALLA POPOLAZIONE DISABILE E LA LORO ORGANIZZAZIONE**

Il funzionamento dei servizi per l'assistenza alla popolazione disabile è garantito, mediante gestione diretta e/o attraverso convenzioni (da parte del Comune di Reggio Emilia tramite l'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite) con soggetti del territorio impegnati nel settore della disabilità, da operatori sociali, educativi, sanitari, tecnici secondo i requisiti formativi e professionali previsti dalla normativa vigente.

Questo personale può essere affiancato da volontari, tirocinanti e stagisti.

Le attività vengono garantite prevalentemente presso servizi e strutture organizzate e/o al domicilio ma possono anche essere svolte presso luoghi, formali e informali, ritenuti idonei a favorire lo scambio relazionale, l'integrazione e l'autonomia.

I dati personali forniti dai cittadini agli operatori sono trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento e nel rispetto della tutela della privacy.

I costi per la realizzazione e la gestione dei servizi offerti, generalmente calcolati a retta o a tariffa, sono per la maggior parte sostenuti direttamente dagli Enti pubblici. Per alcuni di essi è prevista la compartecipazione economica dell'utente o della sua famiglia, tenendo conto di situazioni reddituali particolari e/o condizioni di difficoltà socio-economica (la valutazione è riservata ai Servizi Sociali competenti per territorio).

I servizi favoriscono, con forme diverse, momenti di partecipazione, confronto e condivisione individuale e/o di gruppo con i familiari degli utenti.



## 6. SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTE

### 6.1. Progetti per l'integrazione scolastica

I progetti per l'integrazione scolastica degli alunni disabili hanno come obiettivo la costruzione di contesti scolastici capaci di accogliere e valorizzare ogni alunno nella sua originalità, facilitando l'incontro e la partecipazione.

Il raggiungimento di tale obiettivo si può conseguire non solo ponendo l'attenzione sulle difficoltà individuali ma, soprattutto, concentrandosi sul miglioramento dei contesti di vita. Parlando di scuola, ciò significa miglioramento dell'organizzazione degli spazi, dei tempi, delle metodologie didattiche e del percorso scolastico, uscendo dalla logica dell'emergenza.

A tal fine il Comune, tramite l'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite, garantisce il sostegno ai progetti d'integrazione attraverso l'affidamento del servizio di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione a Cooperative Sociali ed Aziende di Servizio alla Persona (ASP)<sup>1</sup> che hanno il compito di svolgerlo, mediante figure professionali qualificate, all'interno delle scuole durante tutto l'anno scolastico (con interventi e orari che variano in base ai bisogni di ogni alunno e all'organizzazione di ogni scuola) in stretta relazione con le Istituzioni scolastiche, i Servizi Sociali, l'Azienda Unità Sanitaria Locale (Servizi di Neuropsichiatria e Psicologia) per la definizione del Piano Educativo Individualizzato.

I progetti di integrazione sono predisposti per gli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado e Università che esprimono bisogni correlati alle aree dell'autonomia, della comunicazione e della relazione.

L'intervento è completamente gratuito per gli utenti.

#### Modalità di accesso

Il progetto, richiesto dalla famiglia, dalla scuola o dai servizi socio-sanitari, viene attivato in seguito ad una valutazione congiunta tra Ufficio Scuole, Istituzioni Scolastiche, Azienda Unità Sanitaria Locale e Servizi Sociali in riferimento all'accertamento del bisogno e all'analisi del contesto scolastico.

---

<sup>1</sup> Vedi pag. 27.



## A chi rivolgersi

Comune di Reggio Emilia Servizio Scuola	Via Guido da Castello, 12 - RE tel. 0522 456254 fax 0522 456198
Istituzioni Scolastiche frequentate	www.scuola.re.it
AUSL - Servizio di Neuropsichiatria	Via Amendola, 2 - RE tel. 0522 335730 fax 0522 335597

## 6.2. Assistenza domiciliare

Il servizio di assistenza domiciliare mantiene, promuove e recupera le autonomie del disabile nell'ambito del suo contesto abitativo e familiare. Si realizza prioritariamente attraverso prestazioni di cura<sup>2</sup> alla persona, secondo un progetto personalizzato, ma anche attraverso un lavoro di integrazione nel contesto sociale nonché di informazione rispetto alle opportunità del territorio.

Funziona tutto l'anno, presso le abitazioni delle persone e su tutto il territorio comunale. Possono usufruire del servizio i cittadini disabili adulti e i minori che in base ad una valutazione congiunta socio-sanitaria rientrano, per caratteristiche di bisogni espressi, nei servizi offerti dall'assistenza domiciliare.

Il Comune ha affidato la gestione del servizio all'Azienda Farmacie Comunali Riunite. L'Azienda è attualmente convenzionata con una Cooperativa sociale per la sua realizzazione. Esistono rapporti di collaborazione con Associazioni di volontariato. Il servizio di assistenza domiciliare è completamente gratuito per gli utenti.

### Modalità di accesso

Il servizio viene attivato dall'Unità di Valutazione Handicap (UVH) che effettua la valutazione del bisogno e definisce un programma personalizzato in base al quale individuare il tipo di servizio che può meglio rispondere alle problematiche del disabile e della sua famiglia.

## A chi rivolgersi

Polo di Servizio Sociale Territoriale competente per territorio	Per elenco dei Poli vedi par. 7, pag. 25-26.
--	--

<sup>2</sup> Per quanto riguarda il servizio di cura alla persona di tipo infermieristico si rimanda alla specifica Carta dei Servizi dell'AUSL.



### 6.3. Centri diurni

I centri diurni sono strutture socio-assistenziali e socio-riabilitative (per adulti) o strutture sanitarie-educative (per minori) per i cittadini disabili residenti a Reggio Emilia e nei Comuni del Distretto di Reggio Emilia. Per ogni utente viene concordato un progetto individuale che tiene conto delle sue potenzialità, dei suoi bisogni e di quelli della sua famiglia con l'obiettivo di raggiungere la massima integrazione socio-sanitaria.

I centri per gli adulti funzionano tutto l'anno (alcuni centri effettuano periodi di chiusura in concomitanza con festività o con il periodo estivo) in genere dal lunedì al venerdì. I centri per i minori funzionano tutto l'anno: solo al pomeriggio durante il periodo scolastico, concordando alcuni giorni di frequenza; solo al mattino nel periodo estivo. Possono usufruire del servizio i cittadini disabili adulti (o che comunque abbiano terminato il percorso di scuola superiore) e i minori che rientrano, per caratteristiche di bisogni espressi, nell'offerta del centro diurno.

Il Comune ha affidato la gestione dei servizi di propria competenza all'Azienda Farmacie Comunali Riunite che, a sua volta, si è convenzionata con Cooperative sociali ed ASP. L'Azienda Unità Sanitaria Locale gestisce due Centri Diurni che accolgono i minori, in parte con personale proprio ed in parte convenzionandosi con Cooperative sociali ed ASP.

Per gli utenti adulti il servizio di centro diurno è gratuito ad eccezione del costo del pasto e dell'eventuale trasporto.

Per gli utenti minori il servizio di centro diurno è gratuito ad eccezione del costo dell'eventuale trasporto.

Il Comune può contribuire in parte al pagamento di tali quote se queste superano le possibilità economiche del disabile e dei suoi familiari. La valutazione viene effettuata dai Poli di Servizio Sociale Territoriale.

#### Quali sono i centri e dove sono

- IL VILLAGGIO - Via Asseverati, 14 (località Masone) - RE
- CASA VELLINA TAGLIAVINI FERRARI - Via Gattalupa, 5/1 (località S. Maurizio) - RE
- LA VOLPE E LA ROSA - Via Ferraroni, 2 (c/o Parrocchia di Pieve Modolena) - RE
- CTO - Via Gagarin, 33/5 (località Rivalta) - RE
- LA CAVA - Via Salimbene da Parma, 3 (località Sesso) - RE
- OSEA - Via Martiri della Bettola, 51 - RE
- BETANIA - Via Don Luigi Sturzo, 2 - Albinea - RE
- DAMIEL - Via Conciliazione, 16 - Castelnovo di Sotto - RE
- IL BUSETTI - Via Emilia Ospizio, 89 - RE
- ODOARDINA - Via Salimbene da Parma, 9 (località Sesso) - RE



### Modalità di accesso

In base all'età, il servizio viene attivato dall'Unità di Valutazione Handicap (UVH) o dalla Neuropsichiatria Infantile (NPI) che effettuano la valutazione del bisogno e definiscono un programma personalizzato in base al quale individuare il tipo di servizio che può meglio rispondere alle problematiche del disabile e della sua famiglia.

### A chi rivolgersi

Polo di Servizio Sociale Territoriale competente per territorio	Per elenco dei Poli vedi par. 7, pag. 25-26
AUSL - Servizio di Neuropsichiatria e/o Psicologia clinica	Via Amendola, 2 - RE tel. 0522 335730 fax 0522 335597

## 6.4. Centri residenziali

I centri residenziali sono strutture socio-assistenziali e socio-riabilitative per persone disabili non autonome o che non riescono ad essere assistite dalla propria famiglia. Offrono anche ospitalità temporanea.

L'obiettivo di questi centri è garantire, attraverso opportuni interventi, una qualità di vita, un'assistenza adeguata e una valorizzazione delle potenzialità individuali.

I centri residenziali funzionano tutto l'anno.

Possono usufruire del servizio prioritariamente i disabili adulti ma anche i minori che, in base ad una valutazione congiunta socio-sanitaria, rientrano, per caratteristiche di bisogni espressi, nell'offerta del centro residenziale.

Il Comune ha affidato la gestione dei servizi di propria competenza all'Azienda Farmacie Comunali Riunite che, a sua volta, si è convenzionata con Cooperative sociali ed ASP per la totale gestione o per la gestione di singole situazioni. L'Azienda Unità Sanitaria Locale gestisce tramite appalto due centri residenziali.

I centri residenziali prevedono una compartecipazione dell'utente al pagamento della retta giornaliera, compartecipazione che viene stabilita di anno in anno dalla Giunta Comunale. Per gli spostamenti dai centri l'utente può avvalersi del Servizio Trasporti con abbonamento. Il Comune può contribuire in parte al pagamento di tali quote se queste superano le possibilità economiche del disabile e dei suoi familiari.



La valutazione viene effettuata dai Poli di Servizio Sociale Territoriale. L'inserimento dei minori avviene in seguito ad una valutazione socio-sanitaria che porta alla condivisione di un progetto individualizzato. Per la famiglia dell'utente il servizio è gratuito.

#### **Quali sono i centri e dove sono**

- LA CAVA - Via Salimbene da Parma, 3 (località Sesso) - RE
- IL FOCOLARE - Via Grassi, 7/2 (località Masone) - RE
- CASA VELLINA TAGLIAVINI FERRARI - Via Gattalupa, 5/1 - RE
- LA MANTA - Via Forlanini, 1 (località Roncadella) - RE
- ZORELLA - Via Cesare Pavese, 70 - (località Boschi di Puianello) - RE
- STRADORA - Via Munari, 5 (località Pratissolo di Scandiano) - RE

#### **Modalità di accesso**

L'Unità di Valutazione Handicap (UVH) effettua la valutazione del bisogno e definisce un programma personalizzato in base al quale viene individuato il tipo di servizio che può meglio rispondere alle problematiche del disabile e della sua famiglia.

#### **A chi rivolgersi**

Polo di Servizio Sociale Territoriale competente per territorio	Per elenco dei Poli vedi par. 7, pag. 25-26
---	---

### **6.5. Appartamenti protetti**

Gli appartamenti protetti offrono ospitalità, anche temporanea, a persone disabili adulte prive di famiglia o che non riescono a ricevere assistenza dalla propria famiglia. Garantiscono accoglienza, vita comunitaria e di relazione all'interno di un piccolo gruppo, con l'appoggio di operatori e volontari. Gli appartamenti protetti funzionano tutto l'anno. Possono usufruirne i cittadini disabili adulti.

Il Comune ha affidato la gestione all'Azienda Farmacie Comunali Riunite. Attualmente l'Azienda Farmacie Comunali Riunite si è convenzionata con Cooperative sociali ed ASP per la gestione di questi servizi.

Gli appartamenti protetti prevedono una retta giornaliera stabilita di anno in anno dalla Giunta Comunale. Il Comune può contribuire in parte al pagamento della retta se questa supera le possibilità economiche del disabile e dei suoi familiari. La valutazione viene effettuata dai Poli di Servizio Sociale Territoriale.



### Quali sono gli appartamenti e dove sono

- SETTIMO CIELO - Via Brigata Reggio, 30 - RE
- VIA ROSSENA - Via Rossena, 8 - RE
- VIA LOMBROSO - Via Lombroso, 10/1 - RE

### Modalità di accesso

L'Unità di Valutazione Handicap (UVH) effettua la valutazione del bisogno e definisce un programma personalizzato in base al quale individuare il tipo di servizio che può meglio rispondere alle problematiche del disabile e della sua famiglia.

### A chi rivolgersi

Polo di Servizio Sociale Territoriale competente per territorio	Per elenco dei Poli vedi par. 7, pag. 25-26
---	---

## 6.6. Servizio di trasporto

Il Comune effettua un servizio di trasporto personalizzato con l'utilizzo di mezzi attrezzati per garantire il diritto alla mobilità ai cittadini disabili.

Il servizio è rivolto a:

- bambini e ragazzi che frequentano la scuola o centri di riabilitazione e ricreativi;
- adulti che frequentano centri di riabilitazione e ricreativi o luoghi di lavoro;
- cittadini che abbiano difficoltà motorie, anche temporanee, nell'utilizzare l'ordinario servizio di trasporto urbano.

Il Comune ha affidato la gestione del servizio all'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite che lo realizza mediante un contratto con l'Azienda Consorziale Trasporti.

Il servizio prevede un abbonamento annuale con quote differenziate a seconda del numero di trasporti effettuati nella settimana.

L'abbonamento consente l'utilizzo del normale servizio urbano ed extraurbano di linea da fermata a fermata nell'ambito del territorio comunale di Reggio Emilia. L'eventuale accompagnatore non è soggetto al pagamento di alcun titolo di viaggio. Situazioni reddituali particolari e/o condizioni di difficoltà socio-economica della famiglia potranno dare origine ad agevolazioni specifiche. La valutazione viene





effettuata dai Poli di Servizio Sociale Territoriale.

È inoltre possibile fruire di un servizio a richiesta individuale di taxi a tariffa convenzionata e diversificata a seconda della distanza da percorrere.

### **Modalità di accesso**

Il servizio viene attivato dall'Unità di Valutazione Handicap (UVH) e/o dalla Neuropsichiatria infantile dell'Azienda Unità Sanitaria Locale che effettuano la valutazione del bisogno e definiscono un programma personalizzato in base al quale individuare il tipo di servizio che può meglio rispondere alle problematiche del disabile e della sua famiglia.

### **A chi rivolgersi**

<b>Per trasporti scolastici</b>	
Servizio Scuole	Via Guido da Castello, 12 - RE tel. 0522 456678 fax 0522 456198
<b>Per trasporti ai centri di riabilitazione e ricreativi per minori</b>	
Neuropsichiatria Infantile	Via Amendola, 2 - RE tel. 0522 335730 fax 0522 335597
<b>Per cittadini adulti che frequentano centri di riabilitazione e ricreativi o luoghi di lavoro</b>	
Polo di Servizio Sociale Territoriale competente per territorio	Per elenco dei Poli vedi par. 7, pag. 25-26
<b>Per il servizio taxi, ed in generale per informazioni</b>	
Call Center TIL	V.le Trento Trieste, 13 - RE tel. 0522 927605 fax 0522 512880

## **6.7. Servizi per il tempo libero**

Si tratta di interventi alla persona (SAP<sup>3</sup>, Extra-Time, Pomeriggi alla FaCe) realizzati nel tempo libero, intendendosi per "tempo libero" il tempo durante il quale la persona disabile non è inserito in percorsi socio-riabilitativi e non fruisce di

<sup>3</sup> Vedi pag. 27.



interventi assistenziali, educativi e riabilitativi (es. sabato e domenica, sera, mesi estivi oppure anche periodi consistenti della giornata e della settimana). Il servizio funziona tutto l'anno. Possono usufruire del servizio prioritariamente i cittadini disabili adulti, ma anche i cittadini disabili minorenni.

Il Comune ha affidato la gestione all'Azienda Farmacie Comunali Riunite. Attualmente l'Azienda Farmacie Comunali Riunite si è convenzionata con Cooperative sociali per l'organizzazione e la gestione dei servizi. Molte attività inerenti il tempo libero sono realizzate grazie al contributo del volontariato. Esiste da anni un rapporto di collaborazione strutturato con la 'Sezione pionieri' della Croce Rossa Italiana che presta servizio nella realizzazione delle attività.

Il servizio è gratuito fatta eccezione per alcuni casi.

### **Modalità di accesso**

In base all'età, il servizio viene attivato dall'Unità di Valutazione Handicap (UVH) e/o dalla Neuropsichiatria infantile dell'Azienda Unità Sanitaria Locale che effettuano la valutazione del bisogno e definiscono un programma personalizzato in base al quale individuare il tipo di servizio che può meglio rispondere alle problematiche del disabile e della sua famiglia.

### **A chi rivolgersi**

Polo di Servizio Sociale Territoriale competente per territorio	Per elenco dei Poli vedi par. 7, pag. 25-26
---	---

## **6.8. Attività estive**

Si tratta di attività realizzate durante il periodo estivo appositamente organizzate (Extra-Time estivo) o nell'ambito di altri servizi strutturati (campi gioco e soggiorni per ragazzi e soggiorni climatici).

Possono usufruire del servizio i cittadini disabili adulti e anziani e i cittadini disabili minorenni a seconda della tipologia di servizio.

Il Comune ha affidato la gestione all'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite. Attualmente l'Azienda Farmacie Comunali Riunite si convenziona con Cooperative sociali ed altri enti per l'organizzazione e la gestione dei vari servizi.

È prevista una compartecipazione economica differenziata a seconda della tipologia di servizio.



Nota: È possibile che alcune Cooperative Sociali promuovano ulteriori attività organizzando e gestendo direttamente proposte di vacanze e uscite giornaliere durante il periodo estivo. La diffusione delle informazioni relative è a loro esclusiva cura.

### **Modalità di accesso**

In base all'età, il servizio viene attivato dall'Unità di Valutazione Handicap o dalla Neuropsichiatria infantile dell'Azienda USL che effettuano la valutazione del bisogno e definiscono un programma personalizzato in base al quale individuare il tipo di servizio che può meglio rispondere alle problematiche del disabile e della sua famiglia (tranne che per i campi gioco ed i soggiorni dove viene attivato dal Servizio Città Educativa).

### **A chi rivolgersi**

Polo di Servizio Sociale Territoriale competente per territorio	Per elenco dei Poli vedi par. 7, pag. 25-26
---	---

## **6.9. Servizi di orientamento e informazione**

Si tratta di servizi di consulenza e informazione sui temi della disabilità:

- barriere architettoniche, adattamento ambiente domestico e adattamento veicoli/acquisto veicoli (misure per l'accessibilità rispetto a limitazioni dell'autonomia per disabilità fisica, sensoriale o cognitiva);
- informazione, documentazione, banca dati (per favorire e facilitare le esperienze di integrazione e di inclusione sociale, ecc.).

I servizi funzionano tutto l'anno. Possono usufruire dei servizi gli utenti, le famiglie, le associazioni, le istituzioni, gli insegnanti, gli operatori del settore, i progettisti pubblici e privati, ecc. ecc.

La gestione dei servizi viene svolta, parzialmente per il tramite dell'Azienda Farmacie Comunali Riunite, da ASP e Centri Specializzati di Consulenza e Ricerca.

I servizi sono completamente gratuiti.

### **Modalità di accesso**

Il servizio può essere richiesto direttamente dall'utente o dalla sua famiglia e dalle istituzioni interessate. L'accesso è diretto.



## A chi rivolgersi

Per informazioni riguardanti barriere architettoniche, adattamento ambiente domestico e adattamento veicoli, documentazione e informazione:

<b>Per barriere architettoniche</b>	
CRIBA - Centro Regionale di Informazione su Accessibilità e Barriere Architettoniche	Via F.lli Cervi, 70 - RE tel. 0522 585541 fax 0522 435832
<b>Per adattamento ambiente domestico e adattamento/acquisto veicoli</b>	
CAAD - Centro per Adattamento dell'Ambiente Domestico	Via F.lli Cervi, 70 - RE tel. 0522 585540 fax 0522 435832
<b>Per documentazione, formazione e informazioni</b>	
CSI - Centro Servizi per l'Integrazione delle persone disabili	Via Mazzini, 6 - RE tel. 0522 444862 fax 0522 444821

## 6.10. Servizi per percorsi socio-riabilitativi finalizzati all'integrazione

Il servizio è rivolto alle persone disabili adulte per le quali è opportuno prevedere percorsi in contesti occupazionali, con finalità espressamente educative e socializzanti e, dove possibile, sono altresì ipotizzabili, in prospettiva, inserimenti lavorativi.

Possono usufruirne i cittadini disabili adulti (che abbiano compiuto i 18 anni) o che comunque abbiano terminato il percorso di scuola superiore.

Finalizzato principalmente ad una integrazione sociale più compiuta per la persona in condizione di svantaggio, il servizio si realizza attraverso percorsi differenziati e/o gradualmente che prevedono tutoraggi aziendali, accompagnamenti mirati, tirocini di addestramento. Tali progetti, che possono essere rivolti a persone singole o a piccolo gruppo (*Progetti collettivi*, caratterizzati dalla presenza costante di un operatore tutor), sono ospitati in contesti diversi: aziende for profit, cooperative sociali, enti pubblici e privati, associazioni.

È solitamente previsto un contributo economico socio-assistenziale a favore delle persone inserite in tali progetti.

Il servizio è completamente gratuito per gli utenti.



Il Comune ha affidato la gestione all’Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite. Attualmente l’Azienda Farmacie Comunali Riunite si è convenzionata con una Cooperativa sociale per l’organizzazione e la gestione del servizio.

### **Modalità di accesso**

Il servizio viene attivato dall’Unità di Valutazione Handicap (UVH) e/o dalla Neuropsichiatria infantile dell’Azienda Unità Sanitaria Locale che effettuano la valutazione del bisogno e definiscono un programma personalizzato in base al quale individuare il tipo di servizio che può meglio rispondere alle problematiche del disabile e della sua famiglia.

### **A chi rivolgersi**

Polo di Servizio Sociale Territoriale competente per territorio	Per elenco dei Poli vedi par. 7, pag. 25-26
---	---

## **6.11. Servizi di attività fisica adattata di mantenimento e socializzazione**

Si tratta di un servizio che offre l’opportunità di svolgere attività motoria di mantenimento e socializzazione adeguata alle esigenze di ciascuno, ma che non ha le caratteristiche di attività riabilitativa.

Tale servizio ha lo scopo di favorire la promozione di attività fisiche e sportive dilettantistiche-ricreative, contribuendo al mantenimento delle autonomie possibili ed al benessere psicofisico delle persone che ne fruiscono.

Le attività motorie sono organizzate a piccoli gruppi omogenei e sono presiedute da personale laureato in scienze motorie secondo un piano di lavoro individualizzato, concordato col medico fisiatra. Quest’ultimo è presente in palestra a settimane alterne per effettuare le visite di ingresso ed i successivi controlli previsti nel tempo. Possono usufruire del servizio i cittadini disabili adulti. Per fruire del servizio è prevista una quota a carico degli utenti.

Il servizio è svolto dall’Associazione di Promozione Sociale “Airone”, che opera in forza di una convenzione tra:

- Azienda Unità Sanitaria Locale
- Azienda Ospedaliera S.Maria Nuova
- Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite
- Provincia di Reggio Emilia



### **Modalità di accesso**

Il servizio può essere richiesto dall'utente, dalla sua famiglia o dai Servizi direttamente. L'accesso è diretto ed è filtrato da valutazione di congruità da parte di personale sanitario specialistico.

### **A chi rivolgersi**

Associazione "Airone"	Via Canalina, 38 - RE tel. 0522 286471
-----------------------	---

## **6.12. Servizi di Teleassistenza**

Si tratta di un insieme di servizi, prestazioni e misure, singole o plurime, definite da protocolli operativi predeterminati, la cui erogazione al domicilio dell'utente avviene da una centrale operativa a distanza (call center).

Al momento per Teleassistenza si intendono le prestazioni combinate di Telesoccorso, attivato a seguito di chiamata dell'utente segnalante il bisogno, e di Telecontrollo, attuato periodicamente dal call center chiamando l'utente per un semplice controllo al proprio domicilio.

Possono usufruire del servizio i cittadini disabili adulti (che hanno la priorità, assieme agli anziani, su tutte le altre categorie di cittadini).

Il Comune ha affidato la gestione del servizio all'Azienda Farmacie Comunali Riunite che a sua volta lo realizza convenzionandosi con un gestore individuato mediante gara d'appalto.

Il Servizio prevede un canone mensile a carico dell'utente.

Il Comune può intervenire sul pagamento del canone se questo supera le possibilità economiche del disabile e dei suoi familiari. La valutazione viene effettuata dai Poli di Servizio Sociale Territoriale.

### **Modalità di accesso**

Il servizio può essere richiesto dall'utente, dalla sua famiglia o direttamente dai Servizi. L'accesso è diretto, fatta eccezione per i casi richiedenti agevolazioni tariffarie la cui richiesta deve essere valutata dai competenti uffici comunali sotto indicati.



## A chi rivolgersi

Polo di Servizio Sociale Territoriale competente per territorio	Per elenco dei Poli vedi par. 7, pag. 25-26
CRIBA - Centro Regionale di Informazione su Accessibilità e Barriere Architettoniche	Via F.lli Cervi, 70 - RE tel. 0522 585541 fax 0522 435832
CAAD - Centro per Adattamento dell'Ambiente Domestico	Via F.lli Cervi, 70 - RE tel. 0522 585540 fax 0522 435832

### 6.13. Assegni di cura

Si tratta di contributi economici (assegni di sostegno e cura) erogati, nel quadro del sostegno alla domiciliarità, per potenziare le opportunità di permanenza nel proprio contesto di vita di cittadini disabili in situazione di gravità tale da richiedere assistenza permanente, continuativa e globale sia nella sfera individuale che in quella relazionale.

Il contributo viene riconosciuto per il lavoro di assistenza e cura svolto dai famigliari o da altri soggetti conviventi nell'ambito di un progetto assistenziale personalizzato. Il contributo è alternativo al ricovero in strutture residenziali; integra e non sostituisce l'accesso alle altre opportunità della rete dei servizi disponibili.

L'assegno di cura è rivolto a famiglie al cui interno vi sia un componente disabile certificato ai sensi della legge 104/92.

L'assegno di cura, di importo variabile determinato dalla Regione, è subordinato alla verifica della condizione economica del richiedente effettuata secondo i criteri ISEE<sup>4</sup>.

#### Modalità di accesso

In base all'età, il servizio viene attivato dall'Unità di Valutazione Handicap (UVH) e dall'Unità di Valutazione Handicap Minori (UVHM) che effettuano la valutazione del bisogno e definiscono un programma personalizzato in base al quale individuare il tipo di servizio che può meglio rispondere alle problematiche del disabile e della sua famiglia.

<sup>4</sup> Vedi pag. 27.



### A chi rivolgersi

Polo di Servizio Sociale Territoriale competente per territorio	Per elenco dei Poli vedi par. 7, pag. 25-26
---	---

Nota: Per tutti gli aspetti di dettaglio, si rimanda al vigente Regolamento distrettuale per la contribuzione ai nuclei familiari che sostengono nel proprio contesto di vita persone in situazione di handicap grave.





## 7. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Presso tutti i Servizi sotto indicati è possibile reperire sia le informazioni che le schede specifiche relative ad ogni tipologia di offerta.

Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite (FCR)	Via Doberdò, 9 Reggio Emilia	Tel. 0522 5431 Fax 0522 543320 www.fcr.re.it
Servizio Handicap Adulto - Azienda Unità Sanitaria Locale	Via Amendola, 2 Reggio Emilia (Padiglione Bertolani)	Tel. 0522 335108 Fax 0522 335834 www.ausl.re.it

### Poli di Servizio Sociale Territoriale

<b>SPORTELLI SOCIALI</b>	<b>CIRCOSCRIZIONI DI RIFERIMENTO</b>	<b>RECAPITI</b>	<b>ORARI DI APERTURA</b>	<b>ACCESSO TELEFONICO</b>
<b>Polo Città Storica</b> Viale Monte S. Michele, 1/E Reggio Emilia	Circoscrizione Città Storica	Tel. 0522 585487 sportellosociale polocittastorica@municipio.re.it	lun-mer-ven 8.30-12.30 mar 14.30-17.00 sabato mattino su appuntamento	lun-mer-ven 12.30-13.30
<b>Polo Ovest</b> Via F.lli Cervi, 70 Reggio Emilia	Circoscrizione Ovest	Tel. 0522 585460 sportellosociale poloovest@municipio.re.it	lun-mer-ven 8.30-12.30 mar 14.30-17.00 sabato mattino su appuntamento	lun-mer-ven 12.30-13.30
<b>Polo Nord</b> Via F.lli Manfredi, 12/c Reggio Emilia	Circoscrizione Nord-Est	Tel. 0522 585401 sportellosociale polonord@municipio.re.it	lun-mer-ven 8.30-12.30 mar 14.30-17.00 sabato mattino su appuntamento	lun-mer-ven 12.30-13.30



<b>SPORTELLI SOCIALI</b>	<b>CIRCOSCRIZIONI DI RIFERIMENTO</b>	<b>RECAPITI</b>	<b>ORARI DI APERTURA</b>	<b>ACCESSO TELEFONICO</b>
<b>Polo Sud</b> Via Gandhi, 20/A Reggio Emilia	Circoscrizione Sud	Tel. 0522 585477 sportellosociale polosud@ municipio.re.it	lun-mer-ven 8.30-12.30 mar 14.30-17.00 sabato mattino su appuntamento	lun-mer- ven 12.30-13.30
<b>Polo Est</b> Viale Monte S.Michele, 1/E Reggio Emilia	Circoscrizione Nord-Est	Tel. 0522 585488/585528 sportellosociale poloest@ municipio.re.it	lun-mer-ven 8.30-12.30 mar 14.30-17.00 sabato mattino su appuntamento	lun-mer- ven 12.30-13.30

### Servizio Scuola del Comune di Reggio Emilia

<b>SPORTELLI</b>	<b>TELEFONO E FAX</b>	<b>ORARI DI APERTURA</b>
<b>Servizio Scuola</b> Via Guido da Castello, 12 Reggio Emilia	Tel. 0522 456678 0522 456265 Fax 0522 456198	Lun-Sab 8.30-13.00 Mar e Gio 15.00 -17.00

### Uffici Relazioni con il Pubblico del Comune di Reggio Emilia

<b>SPORTELLI</b>	<b>TELEFONO E FAX</b>	<b>INDIRIZZI MAIL</b>	<b>ORARI DI APERTURA</b>
<b>Comune Informa</b> Via Farini, 2/1 Reggio Emilia	Tel. 0522 456660 Fax 0522 456329	comune.informa@ municipio.re.it	lun-mar-gioven-sab 8.30-13.00 mer 9.30-13.00 mar-gioven 15.00-18.00
<b>Spazio dei Cittadini - Ospizio</b> Via Tamburini, 1 Reggio Emilia	Tel.0522 456335 Fax 0522 333136	cittadiniospizio@ municipio.re.it	lun-mar-mer-ven 8.30-13.00 gio 10.30-13.00 lun-ven 15.00-18.00
<b>Spazio dei Cittadini - Pieve</b> Via F.lli Cervi, 70 Reggio Emilia	Tel. 0522 456180 Fax 0522 305952	cittadinipieve@ municipio.re.it	lun-mar-mer-ven-sab 8.30-12.00 lun-mar-mer-ven-sab 14.00-17.00 sab 8.30-12.00

**Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda USL**

INDIRIZZO	TELEFONO E FAX	ORARI DI APERTURA
Via Amendola, 2 Reggio Emilia	Tel. 0522 335168 Fax 0522 335634	dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.30 (orario continuato) sabato dalle 7.30 alle 12.30

**Ufficio Informativo dell'Azienda USL**

INDIRIZZO	TELEFONO E FAX	ORARI DI APERTURA
Viale Monte San Michele, 8/A Reggio Emilia	Tel. 0522 335168 Fax 0522 335634	dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.30 (orario continuato) sabato dalle 7.30 alle 12.30

**CRIBA (Centro Regionale Informazioni Barriere Architettoniche)**

INDIRIZZO	TELEFONO E FAX	ORARI DI APERTURA
Via F.lli Cervi, 70 Reggio Emilia	Tel. 0522 585541 Fax 0522 435832	lun-ven 8.00-13.00 mar e giov 14.30-17.00 (pomeriggio su appuntamento)

**CSI (Centro Servizi per l'Integrazione delle persone disabili)**

INDIRIZZO	TELEFONO E FAX	ORARI DI APERTURA
Via Mazzini, 6 Reggio Emilia	Tel. 0522 444862 Fax 0522 444821	lun-ven 9.00-13.30 mar 9.00-17.30 (sempre su appuntamento)

**Altre informazioni utili**

- **Poli di Servizio Sociale Territoriale.**  
Sono l'organizzazione del Servizio Sociale del Comune di Reggio Emilia. Il Polo è un luogo dove le famiglie e le persone che abitano nel Polo possono trovare ascolto, orientamento, accompagnamento e servizi nei momenti di difficoltà. Il Polo Sociale Territoriale ha un assetto organizzativo flessibile che comprende diverse professionalità con diverse appartenenze organizzative.
- I Comuni del Distretto di Reggio Emilia: Albinea, Bagnolo in Piano, Cadelbosco Sopa, Castelnovo di Sotto, Quattro Castella, Vezzano sul Crostolo.



- Le **ASP** - Aziende di Servizi alla Persona - sono Aziende Pubbliche originate dalle IPAB (Istituzioni di Pubblica Assistenza e Beneficenza) con il compito di erogare i servizi che il Comune/i Comuni proprietari affidano loro.
- L'**UVH** - Unità di Valutazione Handicap - è l'organismo multidisciplinare che valuta e costruisce i progetti individuali su ogni singolo caso. L'UVH è infatti composta da rappresentanti dell'AUSL e da rappresentanti del Comune di residenza dell'utente. Entrano a far parte dell'UVH anche Cooperative Sociali a seconda dello sviluppo del progetto individuale.
- **SAP** - Servizio di Aiuto alla Persona realizzato tramite volontari reclutati ed organizzati da una Cooperativa Sociale e dai pionieri della Croce Rossa Italiana.
- **Extra-Time**: si tratta di attività di carattere ludico-ricreativo che si realizzano in tempi diversi rispetto a quelli normalmente utilizzati per la frequenza dei centri diurni o residenziali o per lo svolgimento di attività lavorativa.
- L'**ISEE** (Indicatore Situazione Economica Equivalente) è un indicatore economico che considera la situazione reddituale e patrimoniale dell'utente e del suo nucleo familiare. Per informazioni più dettagliate ci si può rivolgere ai Poli di Servizio Sociale Territoriale di riferimento e per il rilascio ai Centri di Assistenza Fiscale convenzionati.
- **CAAF**: ci si può rivolgere ai CAAF per la compilazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica. In quasi tutti i CAAF è indispensabile presentarsi previo appuntamento telefonico. Il dichiarante dovrà presentarsi provvisto di un documento di riconoscimento in corso di validità. Per informazioni più dettagliate ci si può rivolgere all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico del Comune di Reggio Emilia.
- **ACT** Azienda Consorziale Trasporti
- **TIL** Trasporti Integrati e Logistica



## **8. I RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **8.1. Informazione all'utenza**

Le informazioni in merito alle attività e ai servizi offerti vengono forniti attraverso i canali disponibili e fruibili dal pubblico: URP - Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dei servizi erogatori, rete degli sportelli sociali (vedi elenco pag. 26-27).

### **8.2. Suggerimenti, segnalazioni e reclami**

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami in merito al funzionamento dei servizi o agli standard di qualità fissati dalla presente Carta. Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

#### **8.2.1. Suggerimenti, segnalazioni e reclami al Comune di Reggio Emilia**

Gli uffici a cui rivolgersi sono diversi, in base al servizio rispetto al quale si intende presentare un reclamo o una segnalazione.

Occorre rivolgersi agli URP del Comune (Comune Informa, Spazio dei Cittadini Ospizio, Spazio dei Cittadini Pieve - vedi tabella pag. 27) per tutto ciò che riguarda i seguenti servizi:

- Progetti per l'integrazione scolastica
- Assistenza domiciliare
- Centri diurni (Il Villaggio, Casa Vellina Tagliavini Ferrari, La Volpe e la Rosa, CTO, La Cava, OSEA, Odoardina)
- Centri Residenziali (La Cava, Casa Vellina Tagliavini Ferrari, Stradora)
- Appartamenti protetti (Settimo Cielo, Via Rossena, Via Lombroso)
- Servizi di trasporto
- Servizi per il tempo libero
- Attività estive
- Servizi di orientamento e informazione
- Servizi per percorsi socio-riabilitativi finalizzati all'integrazione



- Servizi di attività fisica adattata di mantenimento e rieducazione
- Servizi di Teleassistenza
- Assegni di cura

### **Modalità**

È possibile presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami, nei seguenti modi:

- direttamente agli sportelli
- con una telefonata
- con una lettera, un fax o una e-mail.

A tal fine il Comune mette a disposizione il “Modulo suggerimenti e reclami” presso gli urp e sul sito internet [www.comune.re.it](http://www.comune.re.it)

Il Servizio risponderà ai reclami nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni. I suggerimenti, le segnalazioni, i reclami devono essere firmati dall'interessato.

### **8.2.2. Suggerimenti, segnalazioni e reclami all'Azienda USL**

Occorre rivolgersi al Responsabile URP distrettuale dell'Azienda USL di Reggio Emilia, per tutto ciò che riguarda i seguenti servizi:

- Servizi di attività fisica adattata di mantenimento e socializzazione
- Centri Diurni (Damiel, Il Busetti, Betania)
- Centri Residenziali (Il Focolare, Zorella, La Manta)

### **Modalità**

Il cittadino-utente, i parenti e gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti (*come previsto all'articolo 2 del regolamento di pubblica tutela*) possono sporgere reclamo, nei seguenti modi:

- colloquio diretto con il Responsabile URP distrettuale (tel. 0522 335761)
- con una telefonata
- con una lettera, un fax o una e-mail
- presso il Tribunale dei diritti del malato

### **Sedi**

- Urp dell'Azienda USL (vedi tabella pag. 26)
- Ufficio Informativo dell'AUSL (vedi tabella pag. 26)



### **8.3. Ascolto dell'utenza**

I servizi favoriscono, con forme diverse, momenti di partecipazione, confronto e condivisione individuale e/o di gruppo con i fruitori dei servizi e/o loro familiari sulla qualità dei servizi erogati.



## **9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per misurare la qualità dei servizi per la popolazione disabile, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

### **9.1. Fattori di qualità**

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità individuati in questa prima Carta dei disabili e sui quali il Comune, unitamente alle Aziende Farmacie Comunali Riunite ed Unità Sanitaria Locale, intende investire maggiormente sono riportati nelle tabelle successive.

### **9.2. Indicatori e standard di qualità**

Per ciascuno dei fattori di qualità vengono individuati gli indicatori scelti per misurare il livello di qualità del servizio e gli standard di qualità - generici e specifici - che fissano i livelli di qualità garantito agli utenti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. Lo standard generico misura il valore medio necessario di risposta/attivazione del servizio. Lo standard specifico misura il valore massimo entro cui è possibile rispondere/attivare il servizio.





Gli standard consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati.

I fattori di qualità e gli indicatori sono individuati per ciascuno dei servizi erogati e delle attività realizzate.

### Progetti per l'integrazione scolastica

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Tempistica	Tempi di valutazione della richiesta nei termini	Entro metà Giugno quando il bambino si iscrive nei tempi prescritti	Entro la prima settimana di settembre
	Tempi di valutazione per chi si iscrive nel corso dell'estate	15 giorni dalla richiesta	30 giorni dalla richiesta
Personale	Numero operatori in servizio formati permanentemente	100%	100%



### Assistenza domiciliare

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Tempistica	Tempi di valutazione della domanda	15 giorni dalla richiesta	30 giorni dalla richiesta
	Tempi di attivazione del servizio	15 giorni dalla risposta positiva	30 giorni dalla risposta positiva
	Tempo di risposta ad eventuali richieste relative al progetto	15 giorni dalla risposta positiva	30 giorni dalla risposta positiva
	Tempo di attivazione del servizio in caso di lista d'attesa	1 mese	2 mesi
Funzionalità del servizio	Cura della persona	Presente	Presente
	Igiene della persona	Presente	Presente
	Aiuto per il governo della casa	Presente	Presente
	Eventuali servizi di accompagnamento	Presenti	Presenti
	Sostegno e supervisione all'assegno familiare	Presente	Presente
Attività	Segretariato Sociale	Presenti	Presenti
	Attività di socializzazione	Presenti	Presenti
Personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	Tutti gli operatori	Tutti gli operatori

**Centri diurni**

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>
Tempistica	Tempi di valutazione della domanda	15 giorni dalla richiesta	30 giorni dalla richiesta
	Tempi di attivazione del servizio	15 giorni dalla risposta positiva	30 giorni dalla risposta positiva
	Tempo di attivazione del servizio in caso di lista d'attesa	1 mese	3 mesi
Ricettività	N. ore apertura/settimanali	Vedi schede specifiche	
	N. giorni apertura	Vedi schede specifiche	
Accoglienza	N. persone ospitate	Vedi schede specifiche	
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	Vedi schede specifiche	
	Sale pranzo	Vedi schede specifiche	
	Area cortiliva	Vedi schede specifiche	
	Stanze relax	Vedi schede specifiche	
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	Caratteristiche rilevabili nelle schede specifiche	
Personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	Tutti gli operatori	Tutti gli operatori



## Centri residenziali

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Tempistica	Tempi di valutazione della domanda	15 giorni dalla richiesta	30 giorni dalla richiesta
	Tempi di attivazione del servizio	15 giorni dalla risposta positiva	30 giorni dalla risposta positiva
	Tempo di attivazione del servizio in caso di lista d'attesa	1 mese	3 mesi
Ricettività	N. ore apertura/settimanali	Vedi schede specifiche	
	N. giorni apertura	Vedi schede specifiche	
Accoglienza	N. persone ospitate	Vedi schede specifiche	
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	Vedi schede specifiche	
	Sale pranzo	Vedi schede specifiche	
	Area cortiliva	Vedi schede specifiche	
	Stanze relax	Vedi schede specifiche	
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	Caratteristiche rilevabili nelle schede specifiche	
Personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	Tutti gli operatori	Tutti gli operatori

**Appartamenti protetti**

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>
Tempistica	Tempi di valutazione della domanda	15 giorni dalla richiesta	30 giorni dalla richiesta
	Tempi di attivazione del servizio	15 giorni dalla risposta positiva	30 giorni dalla risposta positiva
	Tempo di attivazione del servizio in caso di lista d'attesa	1 mese	3 mesi
Ricettività	N. ore apertura/settimanali	Vedi schede specifiche	
	N. giorni apertura	Vedi schede specifiche	
Accoglienza	N. persone ospitate	Vedi schede specifiche	
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	Vedi schede specifiche	
	Sale pranzo	Vedi schede specifiche	
	Area cortiliva	Vedi schede specifiche	
	Stanze relax	Vedi schede specifiche	
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	Caratteristiche rilevabili nelle schede specifiche	
Personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	Tutti gli operatori	Tutti gli operatori



### Servizi di trasporto

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Tempistica	Tempi di valutazione della domanda	10 giorni dalla richiesta	15 giorni dalla richiesta
	Tempi di attivazione del servizio	10 giorni dalla risposta positiva	15 giorni dalla risposta positiva
Personale	Formazione specifica	Per tutti gli operatori	Per tutti gli operatori

### Servizi per il tempo libero: SAP ed extra time

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Tempistica	Tempi di risposta alla richiesta	15 giorni dalla richiesta	30 giorni dalla richiesta
	Tempi di attivazione del servizio	15 giorni dalla richiesta	30 giorni dalla richiesta
Attività e competenza specifica del personale	N. attività	SAP: 5/6 attività settim. (escluso agosto). Extratime: 21 laboratori con 2 ore di attività settim. (esclusi mesi estivi).	SAP: 5/6 attività settim. (escluso agosto). Extratime: 21 laboratori con 2 ore di attività settim. (esclusi mesi estivi).
	Tipologia e varietà delle attività	Per SAP: gite, uscite serali, sport, soggiorni vacanze (mare, montagna, estero)	Per SAP: gite, uscite serali, sport, soggiorni vacanze (mare, montagna, estero)

**Servizi per il tempo libero: Pomeriggi alla Fa.Ce.**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Ricettività	N. posti garantiti	N. 20 posti a pomeriggio	N. 20 posti a pomeriggio
	N. pomeriggi di attività	N. 4 pomeriggi alla settimana	N. 4 pomeriggi alla settimana

**Percorsi socio-riabilitativi orientati al lavoro**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Tempistica	Tempi di risposta alla richiesta	15 giorni dalla richiesta	1 mese dalla richiesta
	Tempi di attivazione del percorso	6 mesi dalla risposta positiva	1 anno dalla risposta positiva
	Tempi della lista di attesa	1 anno	1 anno

**Attività estive**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Tempistica	Tempi di risposta alla richiesta	10 giorni dalla richiesta	10 giorni dalla richiesta
Ricettività	N. posti garantiti	In risposta alle richieste compatibilmente con i criteri di funzionamento e la capienza di ciascuna offerta	In risposta alle richieste compatibilmente con i criteri di funzionamento e la capienza di ciascuna offerta



### Servizi di orientamento e informazione

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Tempistica	Tempi di risposta alla richiesta	15 giorni dalla richiesta	30 giorni dalla richiesta

### Servizi di attività fisica adattata di mantenimento e socializzazione

AREE DELLA QUALITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Qualità organizzativa	Tempistica	Tempi di risposta alla richiesta	15 giorni dalla richiesta	30 giorni dalla richiesta
		Tempi di attivazione del percorso	1 mese dalla risposta positiva	1 mese dalla risposta positiva
	Ricettività	N. posti disponibili	In risposta alle richieste compatibilmente con la capienza della struttura	In risposta alle richieste compatibilmente con la capienza della struttura

### Servizi di Teleassistenza

AREE DELLA QUALITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Qualità organizzativa	Tempistica	Tempi di risposta alla richiesta	7 giorni dalla richiesta	15 giorni dalla richiesta
		Tempi di attivazione del servizio	7 giorni dalla risposta positiva	15 giorni dalla risposta positiva





### Assegni di cura

AREE DELLA QUALITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Qualità organizzativa	Tempistica	Tempi di risposta alla richiesta	30 giorni dalla richiesta	30 giorni dalla richiesta
		Tempi di erogazione in caso di risposta positiva	30 giorni dalla richiesta	30 giorni dalla richiesta



## 10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il Comune di Reggio Emilia, per il tramite dell'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite, con la quale viene garantita l'erogazione dei Servizi per disabili, esprime il proprio orientamento verso il cittadino e ne regola i rapporti attraverso strumenti di valutazione messi a disposizione degli utenti e loro familiari.

### **Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

Annualmente si effettuano indagini sulla soddisfazione degli utenti per almeno due tipologie di servizio per anno.

Gli esiti di tali indagini vengono pubblicate sui siti del Comune e dell'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite e comunque possono essere richiesti dagli utenti interessati all'URP del Comune di Reggio Emilia.

### **Altre modalità di valutazione**

Il Comune di Reggio Emilia e l'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite realizzano un elenco dei reclami e dei suggerimenti, che viene periodicamente visionato dalla direzione dei due enti per individuarne la risolvibilità e i tempi di soluzione. In sede di "Tavolo tematico di Piano di Zona" vengono dedicati momenti di lavoro finalizzati all'autocontrollo dei servizi, con conseguente elaborazione di proposte che confluiscono nel piano socio sanitario di zona.



Idea creativa: Jack Blutharsky

Realizzazione dei contenuti a cura del Tavolo Tematico  
“Politiche a favore dei Disabili”  
del Piano Sociale di Zona  
Zona Sociale di Reggio Emilia

Progetto editoriale ed impaginazione  
a cura del Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne e Marketing  
del Comune di Reggio Emilia

Stampato da Nero Colore  
Dicembre 2009

---



## APPARTAMENTI PROTETTI

Per la descrizione generale degli appartamenti protetti: vedi par. 6.5, pag. 15.

### Fattori, Indicatori e standard di qualità

Nella tabella seguente sono riportati gli indicatori di qualità riferiti ai diversi centri diurni, gestiti dalle diverse cooperative sociali, a completamento della tabella di pag. 37.

VIA ROSSENA				
in convenzione con S. Pietro e Matteo	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD GENERICI	STANDARD SPECIFICO
	Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	24 ore	24 ore
		N. giorni di apertura	365 giorni	365 giorni
	Accoglienza	N. persone ospitate	13	13
	Funzionalità del servizio	Spazi comuni	1 sala in ogni appartamento	1 sala in ogni appartamento
		Sale pranzo	3	3
		Area cortiliva	1	1
		Stanze relax	/	/
	Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 3 attività	N. 3 attività
	VIA LOMBROSO			
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD GENERICI	STANDARD SPECIFICO	
Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	24 ore	24 ore	
	N. giorni di apertura	365 giorni	365 giorni	
Accoglienza	N. persone ospitate	5	5	
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	1 sala in ogni appartamento	1 sala in ogni appartamento	
	Sale pranzo	2	2	
	Area cortiliva	In comune con altri 2 appartamenti privati	In comune con altri 2 appartamenti privati	
	Stanze relax	/	/	
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 3 attività	N. 3 attività	

**SETTIMO CIELO**

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>
Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	135,5 ore	168 ore
	N. giorni di apertura	365 giorni	365 giorni
Accoglienza	N. persone ospitate	4	5 (1 posto è destinato ai ricoveri di sollievo)
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	1 ampio salone	1 ampio salone
	Sale pranzo	Nel salone	Nel salone
	Area cortiliva	/	/
	Stanze relax	Nel salone	Nel salone
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 6 attività:	N. 6 attività

in convenzione con Co.Re.ss



## CENTRI DIURNI

Per la descrizione generale dei centri diurni: vedi par. 6.3, pag. 13 della Carta.

### Fattori, indicatori e standard di qualità

Nella tabella seguente sono riportati gli indicatori di qualità riferiti ai diversi centri diurni, gestiti da diverse cooperative sociali, a completamento della tabella di pag. 35.

LA VOLPE E LA ROSA				
in convenzione con Il Piccolo Principe	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD GENERICI	STANDARD SPECIFICO
	Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	41,5 ore	41,5 ore
		N. giorni di apertura	224 giorni	245 giorni
	Accoglienza	N. persone ospitate	7	8
	Funzionalità del servizio	Spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala pranzo/accoglienza</li> <li>• 1 cucina</li> <li>• 1 atelier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala pranzo/accoglienza</li> <li>• 1 cucina</li> <li>• 1 atelier</li> </ul>
		Sale pranzo	1	1
		Area cortiliva	1	1
		Stanze relax	Atelier	Atelier
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 13 attività	N. 17 attività	
LA CAVA				
in convenzione con S. Pietro e Matteo	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD GENERICI	STANDARD SPECIFICO
	Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	42,5 ore	42,5 ore
		N. giorni di apertura	260	260
	Accoglienza	N. persone ospitate	12	12
	Funzionalità del servizio	Spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 atelier</li> <li>• 1 sala</li> <li>• 1 aula didattica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 atelier</li> <li>• 1 sala</li> <li>• 1 aula didattica</li> </ul>
		Sale pranzo	1	1
		Area cortiliva	Privata, in comune con il residenziale	Privata, in comune con il residenziale
		Stanze relax	3	3
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 9 attività	N. 9 attività	



<b>DAMIEL</b>			
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<b>STANDARD GENERICI</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>
Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	33,5 ore	33,5 ore
	N. giorni di apertura	255	255
Accoglienza	N. persone ospitate	9	10
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala accoglienza</li> <li>• 2 atelier</li> <li>• 1 stanza musica</li> <li>• 1 stanza psico-motricità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala accoglienza</li> <li>• 2 atelier</li> <li>• 1 stanza musica</li> <li>• 1 stanza psico-motricità</li> </ul>
	Sale pranzo	1	1
	Area cortiliva	in comune con Casa di Riposo	in comune con Casa di Riposo
	Stanze relax	2	2
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 10 attività	N. 13 attività
<b>IL BUSETTI</b>			
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<b>STANDARD GENERICI</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>
Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	42,5	42,5
	N. giorni di apertura	255	255
Accoglienza	N. persone ospitate	18	25 (max compresenza 18)
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala accoglienza</li> <li>• 1 laboratorio informatica</li> <li>• 1 stanza burattini</li> <li>• 1 palestra</li> <li>• 1 atelier</li> <li>• 1 sala tv</li> <li>• 1 sala pranzo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala accoglienza</li> <li>• 1 laboratorio informatica</li> <li>• 1 stanza burattini</li> <li>• 1 palestra</li> <li>• 1 atelier</li> <li>• 1 sala tv</li> <li>• 1 sala pranzo</li> </ul>
	Sale pranzo	1	1
	Area cortiliva	presente con orto e giardino	presente con orto e giardino
	Stanze relax	1	1
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 14 attività	N. 16 attività

in convenzione con AUSL



<b>VILLAGGIO</b>				
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<b>STANDARD GENERICI</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>	
Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	37 ore	37 ore	
	N. giorni di apertura	224 giorni	245 giorni	
Accoglienza	N. persone ospitate	24	25 (max compresenza 18)	
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala accoglienza/pranzo</li> <li>• 1 atelier/spazio accoglienza</li> <li>• 3 laboratori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala accoglienza/pranzo</li> <li>• 1 atelier/spazio accoglienza</li> <li>• 3 laboratori</li> </ul>	
	Sale pranzo	1	1	
	Area cortiliva	Presente con giardino ed orto	Presente con giardino ed orto	
	Stanze relax	Nell'atelier	Nell'atelier	
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 14 attività	N. 19 attività	
<b>CASA VELLINA TAGLIAVINI FERRARI</b>				
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<b>STANDARD GENERICI</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>	
Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	41,5 ore	41,5 ore	
	N. giorni di apertura	224 giorni	245 giorni	
Accoglienza	N. persone ospitate	19	25 (max compresenza 15)	
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala accoglienza/pranzo</li> <li>• 3 laboratori</li> <li>• 1 laboratorio informatico</li> <li>• 1 atelier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala accoglienza/pranzo</li> <li>• 3 laboratori</li> <li>• 1 laboratorio informatico</li> <li>• 1 atelier</li> </ul>	
	Sale pranzo	1	1	
	Area cortiliva	Presente con giardino ed orto	Presente con giardino ed orto	
	Stanze relax	In sala accoglienza	In sala accoglienza	
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 13 attività	N. 17 attività	





<b>CTO (CENTRO TERAPIA OCCUPAZIONALE)</b>					
		<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>
in convenzione con Anemos	Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	41,5 ore di apertura 3 ore di riunione	41,5 ore frontali 3 ore di riunione	41,5 ore frontali 3 ore di riunione
		N. giorni di apertura	260 giorni	260 giorni	260 giorni
	Accoglienza	N. persone ospitate	20 giornalieri 30 iscritti	20 giornalieri 30 iscritti	20 giornalieri 30 iscritti
	Funzionalità del servizio	Spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 bagni</li> <li>• 2 laboratori d'assemblaggio</li> <li>• 3 atelier</li> <li>• 1 sala computer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 bagni</li> <li>• 2 laboratori d'assemblaggio</li> <li>• 3 atelier</li> <li>• 1 sala computer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 bagni</li> <li>• 2 laboratori d'assemblaggio</li> <li>• 3 atelier</li> <li>• 1 sala computer</li> </ul>
		Sale pranzo	2	2	2
		Area cortiliva	/	/	/
		Stanze relax	1	1	1
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 13 attività	N. 13 attività	N. 13 attività	
<b>BETANIA</b>					
		<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>	<b>STANDARD SPECIFICO</b>
in convenzione con San Gaetano	Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	40 ore	40 ore	40 ore
		N. giorni di apertura	260 giorni	260 giorni	260 giorni
	Accoglienza	N. persone ospitate	max 9 in compresenza	Attualmente 12	Attualmente 12
	Funzionalità del servizio	Spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 salone polivalente</li> <li>• 2 atelier</li> <li>• 1 refettorio</li> <li>• 1 spazio caminetto</li> <li>• 1 area attività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 salone polivalente</li> <li>• 2 atelier</li> <li>• 1 refettorio</li> <li>• 1 spazio caminetto</li> <li>• 1 area attività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 salone polivalente</li> <li>• 2 atelier</li> <li>• 1 refettorio</li> <li>• 1 spazio caminetto</li> <li>• 1 area attività</li> </ul>
		Sale pranzo	1	1	1
		Area cortiliva	1	1	1
		Stanze relax	1 palestra con tatami	1	1
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 19 attività	N. 19 attività	N. 19 attività	



OSEA					
		FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD GENERICI	STANDARD SPECIFICO
in convenzione con OSEA	Ricettività		N. ore di apertura/settimanali	27,5 ore	32,5 ore
			N. giorni di apertura	240 giorni	240 giorni
	Accoglienza		N. persone ospitate	6 al giorno	6 al giorno
	Funzionalità del servizio		Spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala per le attività a tavolino/computer</li> <li>• 1 sala TV/ conversazione</li> <li>• 1 sala per attività musicali</li> <li>• 1 atelier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala per le attività a tavolino/computer</li> <li>• 1 sala TV/ conversazione</li> <li>• 1 sala per attività musicali</li> <li>• 1 atelier</li> </ul>
			Sale pranzo	1	1
			Area cortiliva	2	2
			Stanze relax	1	1
	Organizzazione di attività aggiuntive		N. di tipologie di attività proposte	N. 12 attività	N. 14 attività
ODOARDINA					
		FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD GENERICI	STANDARD SPECIFICO
in convenzione con Zora	Ricettività		N. ore di apertura/settimanali	42 ore	42 ore
			N. giorni di apertura	250	250
	Accoglienza		N. persone ospitate	21	30
	Funzionalità del servizio		Spazi comuni	3	8
			Sale pranzo	3	3
			Area cortiliva	1	1
			Stanze relax	4	8
Organizzazione di attività aggiuntive		N. di tipologie di attività proposte	N. 16 attività	N. 16 attività	



## CENTRI RESIDENZIALI

Per la descrizione generale dei centri residenziali: vedi par. 6.4, pag. 14.

### Fattori, Indicatori e standard di qualità

Nella tabella seguente sono riportati gli indicatori di qualità riferiti ai diversi centri diurni, gestiti dalle diverse cooperative sociali, a completamento della tabella di pag. 36.

IL FOCOLARE				
in convenzione con Co.Re.ss	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
	Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	168 ore	168 ore
		N. giorni di apertura	365 giorni	365 giorni
	Accoglienza	N. persone ospitate	9	10
	Funzionalità del servizio	Spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 laboratorio</li> <li>• 1 salone/zona pranzo)</li> <li>• 1 saletta</li> <li>• 1 saletta/zona pranzo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 laboratorio</li> <li>• 1 salone/zona pranzo)</li> <li>• 1 saletta</li> <li>• 1 saletta/zona pranzo</li> </ul>
		Sale pranzo	2	2
		Area cortiliva	1	1
		Stanze relax	1	1
	Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 5 attività	N. 11 attività
	CASA VELLINA TAGLIAVINI FERRARI			
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO	
Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	138 ore	168 ore	
	N. giorni di apertura	365 giorni	365 giorni	
Accoglienza	N. persone ospitate	5	6 (1 posto è riservato a ricoveri di sollievo)	
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	1 sala	1 sala	
	Sale pranzo	In sala	In sala	
	Area cortiliva	Presente	Presente	
	Stanze relax	In sala	In sala	
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 7 attività	N. 9 attività	



LA MANTA			
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	168 ore	168 ore
	N. giorni di apertura	365 giorni	365 giorni
Accoglienza	N. persone ospitate	15	16
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	5	6
	Sale pranzo	1	1
	Area cortiliva	2	4
	Stanze relax	1	3
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 5 attività	N. 6 attività
STRADORA			
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	168 ore	168 ore
	N. giorni di apertura	7 giorni	7 giorni
Accoglienza	N. persone ospitate	15	15
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	2	2
	Sale pranzo	2	2
	Area cortiliva	2	2
	Stanze relax	1	1
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 6 attività	N. 7 attività
ZORELLA			
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
Ricettività	N. ore di apertura/settimanali	168 ore	168 ore
	N. giorni di apertura	365 giorni	365 giorni
Accoglienza	N. persone ospitate	9	11
Funzionalità del servizio	Spazi comuni	2	2
	Sale pranzo	1	1
	Area cortiliva	2	2
	Stanze relax	3	5
Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 4 attività	N. 4 attività

in convenzione con Zora



LA CAVA				
in convenzione con S. Pietro e Matteo	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
	Ricettività	N. ore di apertura/settimanali		
		N. giorni di apertura	365 giorni	365 giorni
	Accoglienza	N. persone ospitate	16	16
	Funzionalità del servizio	Spazi comuni	3 saloni	3 saloni
		Sale pranzo	3	3
		Area cortiliva	Presente	Presente
		Stanze relax	3	3
	Organizzazione di attività aggiuntive	N. di tipologie di attività proposte	N. 6 attività	N. 6 attività



COMUNE DI  
REGGIO EMILIA

Via Toschi, 27 - 42100 Reggio Emilia  
tel: 0522 456237 - fax: 0522 456563 - [servizidemografici@municipio.re.it](mailto:servizidemografici@municipio.re.it)  
[www.comune.re.it/servizidemografici](http://www.comune.re.it/servizidemografici)