



Carta dei servizi

**SERVIZI RESIDENZIALI
E SEMI-RESIDENZIALI
PER PERSONE
CON DISABILITÀ**

ASP
REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE



Accoglienza, professionalità, rispetto

INTRODUZIONE

ASP “REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE”

Storia

Principi e mission

I servizi sul territorio

LE STRUTTURE E I SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITA’

Il modello assistenziale

Le figure professionali

Il nostro modo di agire

CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE

“LA CAVA”

CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE

“LA CAVA”

CENTRO MULTISERVIZI

“CARLO E LORENZO VASCONI”

APPARTAMENTI PER CITTADINI DISABILI

A DIVERSI LIVELLI DI AUTONOMIA

PRINCIPI E NORME GENERALI

Partecipazione

Qualità, trasparenza e ascolto

Privacy e Sicurezza

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione, è l'atto con il quale l'Azienda rappresenta in modo trasparente - nei confronti degli ospiti, dei loro familiari, delle Istituzioni e di tutta la popolazione - l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi che gestisce e delle prestazioni erogate, i valori a cui si ispira, le regole di accesso e funzionamento dei servizi, i diritti e doveri che l'azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare, le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti e del territorio. Un documento che consente anche di comprendere la "cultura" e l'approccio assistenziale e di cura che ispira l'azione quotidiana di ASP Reggio Emilia Città delle Persone.

Per questo, essa contiene la descrizione delle caratteristiche e delle peculiarità di ciascun servizio, e delle azioni che garantiscono il rispetto degli standard previsti dalle normative sull'autorizzazione al funzionamento e sull'accreditamento dei servizi socio sanitari approvati dalla Regione Emilia Romagna, sottolineando che, in gran parte dei casi, l'ASP garantisce dotazioni e prestazioni superiori alla normativa.

I nostri utenti e i loro famigliari sono portatori di diritti che vanno rispettati, soddisfatti e tutelati. Per questo tra i compiti e le responsabilità di chi opera nei servizi deve esservi il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona; l'appropriatezza, la flessibilità e l'umanizzazione degli interventi, al fine di tutelare la salute e il benessere dei nostri ospiti e garantire loro un percorso assistenziale ed educativo di qualità e rispettoso delle loro potenzialità, interessi e fragilità.

Il rispetto di parametri o standard di qualità, procedure e protocolli non deve, perciò, tradursi in comportamenti standardizzati. Per questo la personalizzazione degli interventi rivolti agli ospiti è il vero elemento di qualità dei servizi stessi.

Infatti, non sono solo i parametri quantitativi (della dotazione organica e professionale del personale, del tempo di assistenza assicurato, delle dotazioni di locali e delle caratteristiche strutturali dei servizi) a definire la qualità dell'assistenza.

Ma sono fondamentali anche la natura e le modalità della presa in carico – che coinvolge tutte le figure professionali socio educative e sociosanitarie e garantisce continuità di cura e assistenza - la condivisione dei Piani Educativi Individuali (PEI) con le famiglie, la personalizzazione degli interventi, il recupero e il mantenimento delle autonomie e delle abilità residue, l'adeguatezza delle prestazioni educative, assistenziali, sanitarie e riabilitative, l'attenzione agli aspetti relazionali, la gestione delle diverse sofferenze, il rispetto della persona e della sua individualità - anche nell'erogazione dei servizi di ristorazione, di lavanderia, guardaroba, di utilizzo di presidi e ausili – l'importanza attribuita alle attività di animazione e di socializzazione, il coinvolgimento dei familiari, la partecipazione e le reti di relazioni con la comunità e con le realtà esterne.

Le nostre strutture vogliono essere luoghi in cui il disabile è sempre considerato una risorsa e mai un problema, una persona e mai un numero. Sapendo che il benessere della popolazione in condizioni di fragilità è un indicatore essenziale della qualità della vita e dell'eccellenza di ogni comunità locale.

Raffaele Leoni

Presidente di ASP "REGGIO EMILIA · Città delle Persone"

ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE

STORIA

ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone” (di seguito ASP) è una azienda pubblica per i servizi alla persona, nata il 1° Gennaio 2016, che trae origine dall’ unificazione delle aziende pubbliche “RETE – Reggio Emilia Terza Età” e “O.S.E.A. – Opere di Servizi Educativi Assistenziali”, aziende che hanno risposto, nei secoli, ai bisogni sociali della popolazione reggiana, dall’ospitalità fornita ai pellegrini, al ricovero dei mendicanti, all’assistenza ad anziani, persone con disabilità e minorenni.

Oggi le due aziende sono riunite in un’unica ASP che, attraverso la continuità delle precedenti esperienze, la solidità dei valori sociali da queste ereditati e la promozione di politiche innovative di welfare, intende proseguire in un ruolo attivo di sviluppo di una cultura dell’accoglienza nella città di Reggio Emilia.

PRINCIPI E MISSION

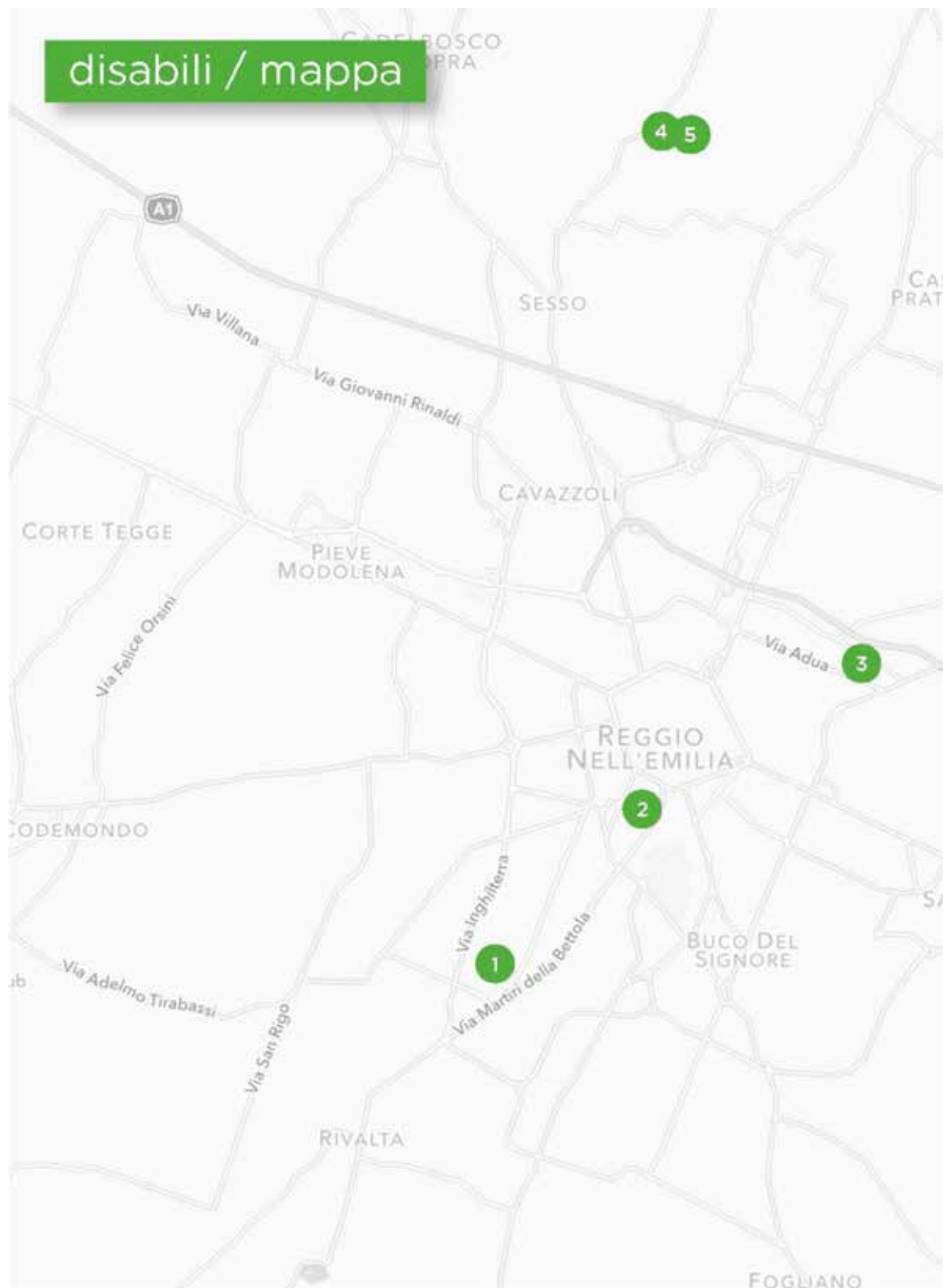
Cura, professionalità e umanità sono i valori che caratterizzano ASP. L’azienda persegue finalità sociali, socio - sanitarie, socio - educative e opera senza fini di lucro a favore di anziani, disabili, minorenni e delle famiglie del territorio di Reggio Emilia; ASP infatti offre servizi avendo a cuore non solo le singole persone, ma anche le loro famiglie, i rispettivi contesti di vita e le comunità di riferimento.

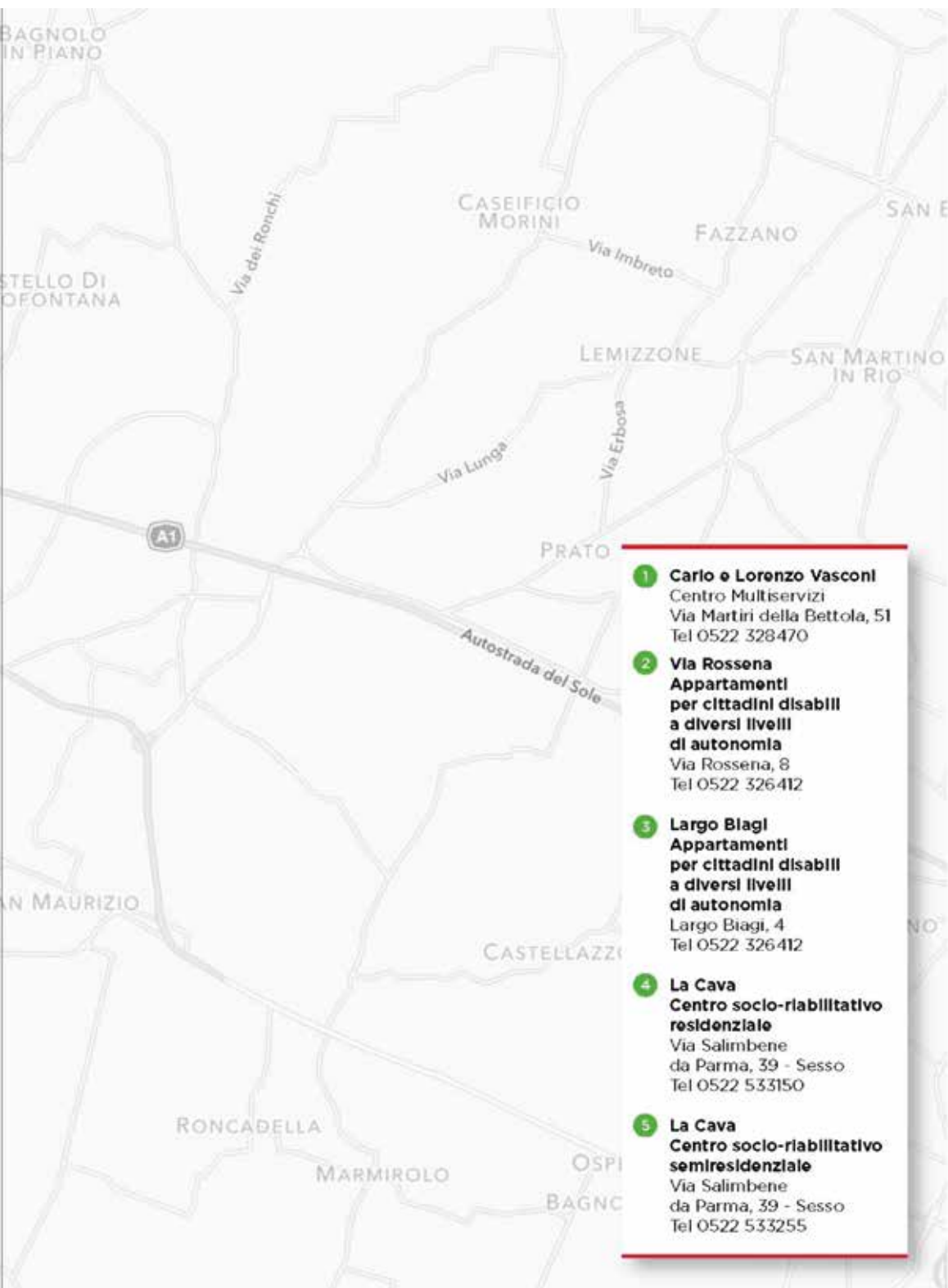
La mission aziendale è quella di accompagnare persone e famiglie che sperimentano situazioni di difficoltà verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l’autonomia e il senso di sicurezza, offrendo servizi che si qualificano per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luoghi di accoglienza, tutela e ascolto.

Nel suo operare ASP si ispira ai seguenti principi:

- **centralità della persona** accolta, garantendo rispetto della dignità e offerta di risposte individualizzate;
- **professionalità** del proprio personale, come sintesi di competenze tecnico-professionali e di cura delle relazioni umane;
- **flessibilità**, come capacità dell’organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni dell’utenza;
- **eguaglianza, imparzialità ed equità di trattamento** nei confronti degli utenti;
- **solidarietà**, come vicinanza a tutti coloro che si trovano ad affrontare situazioni difficili;
- **riservatezza** dei dati personali, custoditi e gestiti nel rispetto delle norme;
- **trasparenza**, come garanzia agli utenti e ai loro *care-giver* della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;
- **continuità dei servizi resi**, salvo cause di forza maggiore. Eventuali interruzioni nell’ erogazione dei servizi, o variazioni nelle modalità di gestione vengono comunicate tempestivamente agli utenti;
- **efficacia, efficienza ed economicità** della gestione;

disabili / mappa





- 1 Carlo e Lorenzo Vasconi**
Centro Multiservizi
Via Martiri della Bettola, 51
Tel 0522 328470
- 2 Via Rossena**
Appartamenti per cittadini disabili a diversi livelli di autonomia
Via Rossena, 8
Tel 0522 326412
- 3 Largo Biagi**
Appartamenti per cittadini disabili a diversi livelli di autonomia
Largo Biagi, 4
Tel 0522 326412
- 4 La Cava**
Centro socio-riabilitativo residenziale
Via Salimbene da Parma, 39 - Sesso
Tel 0522 533150
- 5 La Cava**
Centro socio-riabilitativo semiresidenziale
Via Salimbene da Parma, 39 - Sesso
Tel 0522 533255

- **partecipazione**, favorendo l'interazione degli ospiti con le realtà organizzate del territorio, del mondo del volontariato e dell'associazionismo.

I SERVIZI SUL TERRITORIO

I servizi e le strutture dell'azienda sono distribuiti sul territorio del Comune di Reggio Emilia, nei diversi quartieri, in modo da favorire la loro inclusione nelle comunità di provenienza (tra cui centri sociali, parrocchie, scuole e associazioni di volontariato) e da facilitare i rapporti degli utenti con i propri cari.

ASP offre servizi a favore di:

- **anziani;**
- **minorenni in difficoltà e loro famiglie;**
- **adulti e minorenni con disabilità.**

L'azienda è inoltre impegnata in servizi volti a favorire la crescita di **un welfare di comunità**.

Per assicurare il corretto funzionamento di tali servizi, ASP è dotata di uffici amministrativi e contabili per la gestione delle risorse umane, economiche, finanziarie e patrimoniali, di servizi tecnici per la gestione e manutenzione di impianti e immobili aziendali e di servizi per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro.

LE STRUTTURE E I SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ

I servizi per persone con disabilità offerti da ASP si differenziano per target e tipologia di accoglienza:

- Centro Socio Riabilitativo residenziale, servizio residenziale rivolto a disabili adulti;
- Centro Socio Riabilitativo semiresidenziale, rivolto a cittadini disabili adulti;
- Centro Multiservizi rivolto a minorenni disabili;
- Appartamenti per cittadini disabili a diversi livelli di autonomia.

I servizi per disabili di ASP sono tutti collocati sul territorio del Comune di Reggio Emilia, si rivolgono a diversi target di utenza, minorenni, adulti, persone con diversi gradi di disabilità e autonomia.

Le strutture residenziali e semiresidenziali sono una per tipologia, gli appartamenti sono complessivamente sei.

IL MODELLO SOCIO ASSISTENZIALE

I servizi offerti dall'Azienda a favore di persone con disabilità, adulte e minorenni, hanno tra le loro finalità la realizzazione di percorsi educativi per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale, di interventi assistenziali per sostenere l'autosufficienza e di attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale, in particolare nella comunità locale.

I differenti servizi offerti si caratterizzano, pur nelle loro differenti modalità di accoglienza e sostegno, per il perseguimento di obiettivi comuni quali:

- assicurare un'accoglienza qualificata alla persona con disabilità in un ambiente protetto e competente;



- supportare ciascun ospite attraverso un approccio di carattere educativo, al fine di sostenere non solo il benessere fisico e materiale ma anche lo sviluppo personale, l'autostima, l'inclusione sociale;
- favorire le condizioni di socializzazione;
- offrire attività e interventi individualizzati volti all'acquisizione di un'identità personale positiva e alla promozione degli interessi e delle attitudini di ciascuno;
- orientare e sostenere, in base alle caratteristiche personali, l'ingresso nel mondo della cittadinanza attiva;
- mantenere e potenziare le abilità di ciascuno contrastando cronicizzazioni o possibili regressioni;
- sostenere il nucleo familiare, in collaborazione con la rete dei servizi.

Lo strumento alla base dell'attività educativa e assistenziale, che codifica la progettualità sul singolo, è il Piano Educativo Individualizzato (d'ora in avanti denominato PEI), realizzato dall'equipe di lavoro e condiviso, quando possibile, con l'ospite e sicuramente con i familiari.

ASP ritiene che la qualità nei servizi alle persone passi principalmente attraverso coloro che, a

vario titolo, vi operano. Sulla base di questa convinzione, ASP, al fine di garantire continuità relazionale e progettuale, opera per promuovere la stabilità del personale, prevede la partecipazione delle diverse figure professionali alla progettazione e alla valutazione delle attività; promuove la formazione come strumento per la crescita della qualità e dell'efficacia degli interventi e dei servizi; promuove l'integrazione professionale e ricerca l'innovazione organizzativa e gestionale.

LE FIGURE PROFESSIONALI



All'interno dei servizi per persone con disabilità operano, sulla base delle caratteristiche del singolo servizio e nel rispetto dei parametri regionali previsti dalla DGR 514/2009 e s.m.i. e dalle normative vigenti, nonché dalle convenzioni e contratti in essere, varie figure professionali:

Coordinatore

interlocutore con Servizi Sociali Sanitari e famiglie, garantisce la partecipazione a gruppi di lavoro a livello istituzionale, il governo unitario del servizio sotto il profilo tecnico, organizzativo e relazionale, risponde dei risultati, ha la gestione complessiva del personale assegnato, si occupa della qualità del servizio rivolto agli ospiti anche attraverso i Progetti Educativi Individuali. Risponde direttamente al Responsabile del Servizio Minorenni, Disabili e Progetti di transizione verso l'autonomia.

Educatore professionale

È la figura professionale che, attraverso la formulazione e realizzazione del Piano Educativo Individualizzato, ha la responsabilità di attuare il progetto di vita della persona accolta attraverso un costante lavoro di stimolo delle potenzialità del singolo nelle attività del quotidiano. Risponde direttamente al Coordinatore.

Operatore Socio Sanitario

È la figura professionale direttamente impegnata nell'assistenza di base agli ospiti. Assicura le attività di cura e igiene alla persona rivolgendo particolare attenzione agli aspetti relazionali, alla stimolazione delle capacità della persona, al supporto all'autonomia nelle attività quotidiane, al sostegno alla socializzazione. Partecipa alla formulazione del Piano Educativo Individualizzato. Risponde direttamente al Coordinatore.

Atelierista

È la figura professionale che ha la responsabilità di progettare e realizzare, con il contributo delle altre professionalità, attività creative espressive e riabilitative, anche volte alla produzione di oggetti e manufatti. Risponde direttamente al Coordinatore.

Infermiere

Si occupa prevalentemente della preparazione delle terapie, con passaggi quotidiani presso i servizi, o interventi su progetti mirati, e di altre necessità sanitarie degli ospiti. Partecipa alla stesura dei PEI. Per informazione ai famigliari si rende disponibile su appuntamento. Risponde gerarchicamente al Responsabile del coordinamento delle attività infermieristiche e sanitarie.

Fisioterapista

È presente con programmazione settimanale per attività di consulenza e piccoli interventi con gli ospiti nei Centri Socio Riabilitativi diurno e residenziale. Partecipa alla stesura dei PEI. Risponde gerarchicamente al Responsabile del coordinamento delle attività infermieristiche e sanitarie.

Medico Neuro Psichiatra Infantile (NPI)

È la figura professionale che si occupa degli incontri con le famiglie, del confronto con il referente clinico NPIA, delle attività di supervisione con gli operatori del Centro. Presente solo al Centro Multiservizi "Vasconi".

Data la complessità e delicatezza delle problematiche trattate, gli operatori dei servizi per persone con disabilità si avvalgono di una figura di supervisore esterno con competenze sociali, pedagogiche, psicologiche o neuropsichiatriche che si rapporta ai gruppi di lavoro con cadenza programmata.

Nel Centro Socio Riabilitativo Residenziale è presente la figura di Cuoco nella cucina interna. Nei servizi di supporto sono presenti anche le figure professionali di Addetto alle Pulizie, Magazziniere e Manutentore.

Tutti gli operatori che operano nel servizio costituiscono il Gruppo Educativo e il loro coordinamento operativo è assicurato da riunioni settimanali.

Gli operatori e gli ospiti possono avvalersi dell'apporto di volontari e tirocinanti.

Tutte le figure professionali, adeguatamente formate e in possesso delle qualifiche professionali richieste, con mansioni e responsabilità diverse, con turni giornalieri e con orari flessibili, garantiscono il funzionamento dei servizi.

Il personale assolve agli obblighi di formazione permanente previsti dalle normative vigenti, pertanto l'Azienda programma o favorisce periodiche attività di formazione (anche in collaborazione con altri enti o associazioni) per garantire la realizzazione e la verifica degli orientamenti pedagogici generali e degli obiettivi educativi ed assistenziali specifici.

Del funzionamento complessivo dei servizi aziendali rivolti alle persone con disabilità risponde il Dirigente dell'Area Servizi alla Persona.

IL NOSTRO MODO DI AGIRE

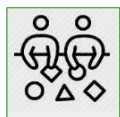


Il nostro modo di agire si ispira ai valori aziendali e ha come primo obiettivo quello di rispondere ai bisogni degli utenti attraverso molteplici azioni, tra le quali:

Condivisione della vita quotidiana e offerta relazionale: l'azione socioeducativa si basa sulla condivisione, con le peculiarità di ogni diverso servizio, della vita quotidiana nel tentativo di garantire il più possibile un clima familiare, nel rispetto dell'individuo, della dignità della persona e della sua riservatezza. Il gruppo degli operatori propone a ciascun ospite una relazione personale che cerchi di dare significato a ogni momento della giornata per trasformarlo in occasione di crescita e benessere.

Promozione di percorsi e azioni di "auto rappresentanza" e "auto determinazione": possibilità alle persone accolte di fare conoscere le proprie idee, di dare un contributo attivo alla propria esistenza, di partecipare e scegliere. In questo percorso l'operatore si pone come "facilitatore" con lo scopo di far emergere le potenzialità e la capacità di scelta di ogni singolo individuo.

Progettualità personalizzata: si assicura che, per e con ogni persona accolta, sia elaborato, aggiornato e verificato un Piano Educativo Individualizzato (PEI), concepito e redatto in accordo con i Servizi Sociali e Sanitari inviati e condiviso con l'ospite e la sua famiglia.



Rispetto delle esigenze sociali, culturali e religiose di ciascun ospite: si assicura, anche sulla base delle indicazioni eventualmente fornite dall'ospite stesso o dalla famiglia, il pieno rispetto delle esigenze culturali e religiose.

Proposta di attività individuali e di gruppo: si offrono a ciascun ospite, nel pieno rispetto delle sue inclinazioni, sensibilità e potenzialità, attività di varia natura che vanno dalla partecipazione ad alcuni momenti di vita e cura della casa, a momenti aperti alla socializzazione verso l'esterno, fino ad arrivare a vere e proprie attività laboratoriali.

CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE “LA CAVA”



INDIRIZZO: Via Salimbene da Parma, 39 Sesso,

Reggio Emilia

TELEFONO: 0522 533150

EMAIL: lacavaresidenziale@asp.re.it

COSA È IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE E A CHI È DESTINATO

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale “La Cava” è un servizio socio-sanitario destinato a persone con disabilità fisica, intellettiva o plurima con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale, prive del sostegno di familiari o per i quali non sia possibile la permanenza nella propria abitazione. Può ospitare al massimo 18 persone di entrambi i sessi e di età compresa di norma tra i 18 e i 64 anni.

Gli ambienti preposti alle camere da letto sono organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la personalizzazione, la fruibilità, la riservatezza, nonché il rispetto delle differenze di genere. La tipologia abitativa è quella di una casa colonica composta da piano terra, primo piano e secondo piano di complessivi mq. 555 (ai quali si aggiungono ulteriori spazi condivisi con il Centro Socio Riabilitativo Semiresidenziale) con circostante ampia area cortiliva comprendente una zona riservata che può ospitare animali domestici. Per quanto riguarda gli spazi interni, la casa è composta da:

- piano terra: una ampia sala attività, due sale da pranzo e l'ufficio del Coordinatore, l'ufficio del personale, la cucina, locali di servizio per il personale, locali tecnici per attività di supporto (lavanderia ecc.);
- primo e secondo piano: camere da letto e relativi bagni.

I SERVIZI OFFERTI



Di seguito i servizi offerti nel Centro Socio Riabilitativo Residenziale di ASP REGGIO EMILIA e compresi nella retta:

Servizi assistenziali: sono assicurate, nelle 24 ore, attività di tutela, di cura e assistenza per le azioni di vita quotidiana e attività occupazionali e ricreative.

Servizi socio educativi: sono assicurate le attività di carattere educativo sia individuali che di gruppo con particolare attenzione alla realizzazione degli obiettivi indicati nel PEI.



Servizio di animazione: sono assicurate attività di animazione, volte a favorire l'autonomia, stimolare le abilità manuali e le capacità cognitive, mantenere e sviluppare le relazioni sociali. Tali attività sono progettate e organizzate sia per gruppi di interesse che per singoli ospiti, con una programmazione settimanale che si aggiorna nel tempo. Sono anche organizzati momenti ludici e uscite



Servizi infermieristici e fisioterapici: il personale infermieristico cura la gestione di farmaci prescritti dai Medici di Medicina Generale, inoltre assicura la partecipazione alla definizione dei PEI e la valutazione di eventuali interventi infermieristici necessari. Il personale infermieristico è presente in fascia giornaliera definita. Il fisioterapista è coinvolto anch'esso nella definizione del PEI, ha una presenza settimanale con attività prevalentemente di consulenza. Il coordinamento di queste figure sanitarie è assicurato dal Responsabile del Servizio Coordinamento attività infermieristiche e sanitarie.

Ogni ospite è seguito dal proprio Medico di Medicina Generale.

In caso di necessità gli ospiti possono a pagamento al servizio podologico presente in Azienda.

Sono inoltre presenti servizi di supporto all'attività primaria assistenziale, quali:



Servizio di Ristorazione; i pasti sono prodotti nella cucina interna affidata a personale dell'Azienda. I menù sono predisposti per le caratteristiche, le eventuali patologie e lo stile di vita delle persone accolte, tengono conto delle diverse stagioni e delle tradizioni culinarie locali, in particolare nelle festività. La scelta da parte dell'ospite è assicurata dalla presentazione di diverse alternative per ogni piatto (primi, contorni, secondi) in un menù articolato su 4 settimane nelle versioni estiva ed invernale.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- prima colazione dalle ore 8,00 alle ore 9,30
- pranzo ore 12,30
- merenda ore 16,00
- cena ore 19,00

I pasti vengono consumati collettivamente presso le sale da pranzo.

I famigliari che lo desiderano hanno la possibilità di pranzare con i loro cari, previo preavviso al servizio, con il pagamento del pasto come da tariffa prevista dall'Azienda (il costo è consultabile sul sito o in struttura).



Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti: l'Azienda assicura il trasporto e l'accompagnamento con mezzi propri e proprio personale per le uscite per attività varie, sportive, ludiche, per commissioni e per visite specialistiche. Non garantisce il trasporto per periodici rientri a domicilio.



Servizio di pulizia: il servizio viene svolto da una ditta esterna specializzata che garantisce, oltre alle prestazioni ordinarie nei giorni feriali, anche interventi di pulizia periodica/straordinaria. L'Azienda garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.



Servizio di guardaroba e lavanderia comprende:

a) lavaggio, stiratura, piccole riparazioni dei capi di abbigliamento personale;

b) fornitura e lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.).

L'attività di lavanderia è svolta parzialmente da una ditta esterna e, parzialmente, in particolare per gli indumenti personali degli ospiti, da personale dell'Azienda all'interno del Centro.



Servizio di manutenzione: l'Azienda garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, dei mobili e delle attrezzature attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti di collaborazione con aziende esterne.

Poiché il Centro Socio Riabilitativo Residenziale si configura come un servizio essenziale, anche in caso di sciopero, i servizi vengono comunque garantiti. L'assistenza complessivamente erogata, a seconda della partecipazione allo sciopero da parte del personale e della durata dello stesso, potrà subire delle limitazioni, in particolare nelle attività non inderogabili. Verrà comunque garantito il rispetto dei contingenti minimi di personale definiti nell'accordo con le organizzazioni sindacali. Sarà cura dell'Azienda informare i famigliari dello sciopero attraverso apposite comunicazioni sul sito aziendale e presso le strutture.

CHI OPERA NEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE



Nel centro, nel rispetto dei parametri regionali, operano le seguenti figure:

- Coordinatore responsabile dei servizi alla persona
- Educatori, tra cui un vice del Coordinatore
- Operatore Socio Sanitario
- Atelierista

Infermiere e fisioterapista sono presenti per il numero di ore settimanali previste dal contratto di servizio stipulato con l'AUSL di Reggio Emilia.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La proposta di accoglienza proviene dai Servizi Sociali e Sanitari, ai sensi dell'art. 7 della L.R. 2/2003, i quali provvedono alla definizione del Progetto di vita e di cure di ciascun ospite attraverso la valutazione dell'Unità di Valutazione Handicap (UVH) e lo forniscono insieme all'altra documentazione necessaria. La richiesta di accoglienza è seguita da uno o più incontri conoscitivi tra gli operatori del Servizio inviante e il personale del Centro, l'ospite e la sua famiglia.

Potranno essere accolte, previa autorizzazione dei Servizi Sociali e Sanitari competenti, anche richieste di privati cittadini che si assumano l'onere del pagamento della retta.



DIMISSIONI

La conclusione della permanenza avviene sempre con comunicazione motivata e scritta, inviata con almeno 15 giorni di preavviso, salvo casi particolari concordati con i servizi inviati.

La conclusione dell'ospitalità può essere definita dai competenti Servizi Sociali e Sanitari che hanno proposto l'accoglienza iniziale nel caso in cui:

- sia completato il progetto educativo/assistenziale concordato;
- siano mutate le condizioni che avevano determinato la proposta di ospitalità;
- sia valutato che la prosecuzione della permanenza possa recare grave pregiudizio o pericolo per la persona ospitata.

La conclusione dell'ospitalità inoltre può essere determinata da scelte o richieste provenienti dalla famiglia, di norma in accordo con l'ospite e i Servizi competenti, oppure può essere proposta da ASP, qualora sia valutato che il proseguimento della permanenza possa determinare un grave pregiudizio o pericolo alla persona ospitata o ad altre persone conviventi e si ritenga che il Centro non sia più in grado di corrispondere alle richieste, ai bisogni e alla situazione complessiva dell'ospite.

Nel caso di utenti in regime privato la persistente morosità potrà dar corso alla dimissione dell'ospite.

IMPEGNI E GARANZIE - STANDARD DI QUALITÀ

L'azienda è impegnata a promuovere costantemente la qualità dei propri servizi e a tal fine garantisce misure e attività finalizzate al rispetto degli standard previsti dall'accreditamento regionale, in particolare:

- la personalizzazione degli interventi educativi e degli eventuali interventi assistenziali e sanitari attraverso la predisposizione e il costante aggiornamento di progetti individuali (PEI) effettuati con cadenza almeno semestrale;
- il coinvolgimento e la partecipazione di ospiti e famigliari;
- il costante aggiornamento del personale.

In aggiunta agli standard richiesti dalla normativa regionale di riferimento, ASP si impegna a garantire, all'interno del Centro Socio Riabilitativo Residenziale:

FATTORI DI QUALITÀ (DESCRIZIONE)	INDICATORI DI MISURAZIONE QUANTITATIVI	STANDARD DI QUALITÀ
Verifica del grado di soddisfazione da parte degli utenti	Punteggio medio realizzato nel questionario somministrato	Media di gradimento di almeno 4 punti in una scala da 1 a 5
Promuovere percorsi e azioni di "auto rappresentanza"	Proposte realizzate su proposte formulate nel percorso di auto rappresentanza	Almeno il 30%

FATTORI DI QUALITÀ (DESCRIZIONE)	INDICATORI DI MISURAZIONE QUANTITATIVI	STANDARD DI QUALITÀ
Progettualità personalizzata	Numero di P.E.I. condivisi con familiari entro 60 gg dalla stesura o revisione / numero di P.E.I.	70%
Offerta di attività individuali e di gruppo	Numero di attività programmate e continuative proposte a ciascun ospite	almeno due proposte nella programmazione settimanale per ogni residente
Formazione	n. ore effettuate maggiore rispetto a quello previsto dalla norma	maggiore del 10 %

VITA IN COMUNITÀ

DIRITTI DEGLI OSPITI



È diritto degli ospiti:

- ricevere le prestazioni comprese nella retta;
- ricevere il servizio nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività di ASP;
- portare nella propria stanza suppellettili e oggetti personali di piccolo ingombro e conformi alle normative di sicurezza;
- ricevere, negli spazi comuni e, quando possibile, nella propria stanza, visite di familiari ed amici previo accordo con il personale;
- veder rispettata la riservatezza della persona fisica e dei propri spazi personali;
- ottenere informazioni dalle figure preposte sulle condizioni di salute e sugli interventi educativi, assistenziali e sanitari diretti all'ospite, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro; inoltre ottenere informazioni sui diritti, sulle prestazioni a cui è possibile accedere, sulle procedure, sui costi;
- praticare il culto prescelto.

DOVERI DEGLI OSPITI



È dovere degli ospiti:

- essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza nei servizi;
- rispettare gli orari del servizio;
- mantenere comportamenti improntati a buona convivenza;
- evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri ospiti;

- fumare esclusivamente nelle aree in cui è permesso;

Per il rispetto della vita in comunità e della privacy, gli utenti, i parenti e i visitatori devono adottare un comportamento consono all'ambiente e attenersi alle regole di convivenza fissate dall'Azienda e illustrate al momento dell'ingresso dai responsabili della struttura. Si riportano qui solo alcune modalità di comportamento generali:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- avere cura di mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- rispettare gli altri ospiti nell'uso degli ambienti e delle strumentazioni presenti;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.

USCITE



In base alla progettazione educativa individualizzata condivisa coi Servizi inianti, per alcuni ospiti sono previste uscite in autonomia, per altri, a garanzia della loro sicurezza, sono poste in essere opportune misure di tutela e controllo.

VISITE DI FAMILIARI ED AMICI



Per favorire il mantenimento delle relazioni dell'ospite, le visite di familiari ed amici sono pianificate con cadenza regolare o concordate al bisogno con gli operatori del Centro.

I visitatori devono inoltre tenere in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, adottando un comportamento adeguato.

ANIMALI IN STRUTTURA



L'azienda si riserva la facoltà di autorizzare la presenza, negli spazi esterni appositamente dedicati, di animali valutandone l'effetto positivo sul benessere degli ospiti. È consentito ai visitatori portare con sé animali di piccola taglia al guinzaglio, a condizione che essi non rappresentino una causa di disagio o pericolo per i residenti e il personale, nonché fonte di spiacevoli imprevisti o di altri oneri per l'organizzazione del servizio.

SMARRIMENTO OGGETTI

L'azienda non si assume la responsabilità per il furto o lo smarrimento di oggetti di valore o somme di denaro che non siano affidati in custodia al coordinatore.

E' ammessa la custodia di Euro 200 massimi per ogni ospite per le piccole spese personali, reintegrabili periodicamente.

È assolutamente necessario che eventuali furti o smarrimenti vengano tempestivamente comunicati al personale.

ASPETTI ECONOMICI



La retta è definita in base alla normativa vigente; in caso di ospitalità convenzionata è in parte a carico dei servizi inviati e in parte a carico dei familiari. In caso di ospitalità privata, la retta è a carico dei familiari. La compartecipazione alla retta da parte degli utenti convenzionati è definita periodicamente dal Comune di Reggio Emilia o dai Distretti di provenienza.

Per gli ospiti di Reggio Emilia i familiari, a seguito della firma del contratto e dell'assunzione dell'impegno relativo, pagano solo le effettive presenze.

Le rette, che possono variare di anno in anno, sono consultabili sul sito dell'Azienda e sono a disposizione presso il servizio.

La retta comprende tutte le prestazioni educative, assistenziali, sanitarie e alberghiere descritte in questa Carta.

Sono escluse dall'importo della retta, e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:

- dotazione di biancheria personale;
- ticket, onorari, spese farmaceutiche;
- una quota parte dei soggiorni all'esterno della struttura;
- assistenza alla persona al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi, ecc.);
- trasporti richiesti dalla famiglia;
- accompagnamenti a visite non comprese in quelle specificate nel paragrafo "Servizi offerti"
- spese personali non comprese nei punti precedenti (per esempio acquisto di libri, giornali, cure estetiche eccedenti quelle garantite dall'Azienda, abbonamenti a pay-tv, ecc.).

Di norma, non sono previsti servizi o attività erogabili extra retta, se non per eventuali specifici progetti concordati con i familiari e i Servizi per i quali potrà essere previsto un costo aggiuntivo una tantum.

In caso di morosità, l'azienda potrà valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con l'addebito delle spese legali.

CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE "LA CAVA"

COSA È IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE

E A CHI È DESTINATO



INDIRIZZO: Via Salimbene da Parma, 39 Sesso, Reggio Emilia

TELEFONO: 0522 533255

EMAIL: lacavadiurno@asp.re.it

Il Centro Socio-riabilitativo Semiresidenziale “La Cava” è un servizio socio-sanitario destinato a persone con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale. Il centro semiresidenziale ha tra le proprie finalità garantire percorsi educativi per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale, interventi assistenziali per sostenere l'autosufficienza e favorire l'autonomia personale e sociale, attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale, in particolare nella comunità locale.

Il Centro Socio-riabilitativo Semiresidenziale “La Cava” può ospitare in compresenza al massimo 16 (sedici) persone con disabilità fisica, intellettiva o plurima di entrambi i sessi e di età compresa tra i 18 e i 64 anni.

E' aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 17.00, ad esclusione del martedì pomeriggio dedicato alla settimanale riunione dell'equipe di lavoro, giorno in cui l'accoglienza termina alle 14.30. Per progetti speciali concordati con il Servizio inviante la fascia oraria può essere estesa fino alle ore 18.30. Il calendario di apertura del Centro Semiresidenziale “La Cava” è definito annualmente dal contratto di servizio in accordo con il servizio Handicap Adulto.

La struttura edilizia del Centro, moderna e funzionale, garantisce tutti i requisiti richiesti dalle normative vigenti. Inserito in un ambiente tranquillo, in campagna, condivide l'ampio spazio verde con il Centro Socio Riabilitativo Residenziale.

Il Centro è ubicato in una zona raggiungibile con l'uso di mezzi pubblici e collocata in un contesto dotato di una rete di servizi sociali, sanitari e ricreativi accessibili e facilitanti la partecipazione alla vita del territorio.

La tipologia abitativa è quella di un edificio a due piani di complessivi 370 mq. circa (in parte condivisi con il Centro residenziale), con circostante ampia area cortiliva comprendente una zona in cui possono essere ospitati animali domestici.

Per quanto riguarda gli spazi interni, il Centro semiresidenziale utilizza:

- piano terra: locali per attività, sala da pranzo, stanza riposo e cucinotto, ufficio per gli operatori/ infermeria, bagni e locali di servizio;
- primo piano: sale per attività, locale per attività psicomotorie, ufficio del Coordinatore bagni.

I SERVIZI OFFERTI



Di seguito le attività e i servizi offerti nel Centro Socio Riabilitativo Semiresidenziale di ASP e compresi nella retta:

Servizi assistenziali: sono assicurate, nelle ore diurne, attività di tutela, di cura e assistenza per le azioni di vita quotidiana e attività occupazionali e ricreative

Servizi socio educativi: sono assicurate le attività di carattere educativo sia individuali che di gruppo, con particolare attenzione alla realizzazione degli obiettivi indicati nel PEI.



Servizio infermieristico e fisioterapico: il servizio infermieristico assicura la partecipazione alla definizione dei PEI e la valutazione di eventuali interventi infermieristici necessari. Il personale infermieristico è presente in fascia orarie definite.

Il fisioterapista è coinvolto anch'esso nella definizione di quei PEI, ha una presenza settimanale con attività prevalentemente di consulenza. Il coordinamento di queste figure sanitarie è assicurato dal Responsabile del Servizio Coordinamento attività infermieristiche e sanitarie.

Sono inoltre presenti servizi di supporto all'attività primaria assistenziale ed educativa, quali:



Servizio di Ristorazione: i pasti sono prodotti nella cucina dell'adiacente Centro Socio Riabilitativo Residenziale affidata a personale dell'Azienda. I menù sono predisposti per le caratteristiche, le eventuali patologie e lo stile di vita delle persone accolte, tengono conto delle diverse stagioni e delle tradizioni culinarie locali, in particolare nelle festività. La scelta da parte dell'ospite è assicurata dalla presentazione di diverse alternative per ogni piatto (primi, contorni, secondi) in un menù articolato su 4 settimane nelle versioni estiva ed invernale.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- pranzo ore 12,00
- merenda ore 16,00

I pasti vengono consumati collettivamente presso la sala da pranzo.



Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti: l'Azienda assicura il trasporto e l'accompagnamento con mezzi propri e proprio personale in occasione di uscite e attività varie organizzate dal centro. Il trasporto casa-centro viene garantito dalla famiglia o attraverso convenzioni stipulate dei Servizi Sociali.



Servizio di pulizia: il servizio viene svolto da una ditta esterna specializzata. Le prestazioni ordinarie vengono erogate tutti i giorni di apertura, vi sono inoltre interventi di pulizia periodica/straordinaria. L'Azienda garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.

Servizio lavanderia: fornitura e lavaggio della biancheria piana; il servizio è svolto da una ditta esterna.



Servizio di manutenzione: l'Azienda garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, dei mobili e delle attrezzature attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti di collaborazione con aziende esterne.

In caso di sciopero, il servizio può essere non garantito. Eventuali chiusure saranno preventivamente comunicate agli utenti e alle loro famiglie.

CHI OPERA NEL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE



Nel centro, nel rispetto dei parametri regionali, operano le seguenti figure:

- Coordinatore responsabile dei servizi alla persona
- Educatori, tra cui un vice del Coordinatore
- Operatore Socio Sanitario

· Atelierista

Infermiere e fisioterapista sono presenti per il numero di ore settimanali previste dal contratto di servizio stipulato con l'AUSL di Reggio Emilia.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La proposta di accoglienza proviene dai Servizi Sociali e Sanitari, ai sensi dell'art. 7 della L.R. 2/2003, i quali provvedono alla definizione del Progetto di vita e di cure di ciascun ospite attraverso la valutazione dell'Unità di Valutazione Handicap (UVH) e lo forniscono insieme all'altra documentazione necessaria.

La richiesta di accoglienza è seguita da uno o più incontri conoscitivi tra gli operatori del Servizio inviante e il personale del Centro, l'ospite e la sua famiglia. Al Centro Semiresidenziale La Cava, in caso di ragazzi frequentanti la scuola, è possibile concordare un percorso socio-educativo per facilitare il processo di ambientamento presso il centro diurno.



DIMISSIONI

La conclusione della permanenza avviene sempre con comunicazione motivata e scritta, inviata con almeno 15 giorni di preavviso, salvo casi particolari concordati dalle parti.

La conclusione dell'ospitalità può essere definita dai competenti Servizi Sociali e Sanitari che hanno proposto l'accoglienza iniziale nel caso in cui:

- sia completato il progetto educativo/assistenziale concordato;
- siano mutate le condizioni che avevano determinato la proposta di ospitalità;
- sia valutato che la prosecuzione della permanenza possa recare grave pregiudizio o pericolo per la persona ospitata.

La conclusione dell'ospitalità può essere determinata da scelte o richieste provenienti dalla famiglia, di norma in accordo con l'ospite e i Servizi competenti.

Può essere proposta da ASP, qualora si valuti che il proseguimento della permanenza possa determinare un grave pregiudizio o pericolo alla persona ospitata o ad altre persone conviventi e ritenga che il Centro non sia più in grado di corrispondere alle richieste, ai bisogni e alla situazione complessiva dell'ospite.

IMPEGNI E GARANZIE – STANDARD DI QUALITÀ

L'azienda è impegnata a promuovere costantemente la qualità dei propri servizi e a tal fine garantisce misure e attività finalizzate al rispetto degli standard previsti dall'accREDITAMENTO regionale, in particolare:

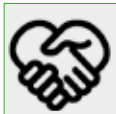
- la personalizzazione degli interventi educativi e degli eventuali interventi assistenziali e sanitari attraverso la predisposizione e il costante aggiornamento di progetti individuali (PEI) effettuati con cadenza almeno semestrale;
- il coinvolgimento e la partecipazione di ospiti e famigliari;
- il costante aggiornamento del personale.

In aggiunta agli standard richiesti dalla normativa regionale di riferimento, ASP si impegna a garantire, all'interno del Centro Socio Riabilitativo Semiresidenziale:

Fattori di qualità (descrizione)	Indicatori di misurazione	Standard di qualità
Verifica del grado di soddisfazione da parte degli utenti	Punteggio medio realizzato nel questionario somministrato	Media di gradimento di almeno 4 punti in una scala da 1 a 5
Promuovere percorsi e azioni di "auto rappresentanza"	Proposte realizzate su proposte formulate nel percorso di auto rappresentanza	Almeno il 30%
Progettualità personalizzata	Numero di P.E.I. condivisi entro 60 gg dalla stesura o revisione / numero di P.E.I.	70%
Offerta di attività individuali e di gruppo	Numero di attività programmate e continuative proposte a ciascun ospite	almeno due proposte nella programmazione settimanale
Formazione	n. ore effettuate maggiore rispetto a quello previsto dalla norma	maggiore del 10 %

VITA IN COMUNITÀ

DIRITTI DEGLI OSPITI



È diritto degli ospiti del Centro Socio Riabilitativo Semiresidenziale:

- ricevere le prestazioni comprese nella retta;
- ricevere il servizio nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività di ASP;
- veder rispettata la riservatezza della persona fisica e dei propri spazi personali;
- ottenere informazioni dalle figure preposte sulle condizioni di salute e/o sugli interventi educativi, assistenziali e sanitarie dirette all'utente, con linguaggio com-

prensibile, semplice e chiaro; inoltre ottenere informazioni sui diritti, sulle prestazioni a cui è possibile accedere, sulle procedure, sui costi.

DOVERI DEGLI OSPITI



È dovere degli ospiti del Centro Socio Riabilitativo Semiresidenziale:

- essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza nei servizi;
- rispettare gli orari del servizio;
- mantenere comportamenti improntati a buona convivenza;
- fumare esclusivamente nelle aree in cui è permesso;

Per il rispetto della vita in comunità e della privacy, gli utenti, i parenti e i visitatori devono adottare un comportamento consono all'ambiente e attenersi alle regole di convivenza fissate dall'Azienda e illustrate al momento dell'ingresso dai responsabili della struttura.

Si riportano qui solo alcune modalità di comportamento generali:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- avere cura di mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- rispettare gli altri ospiti nell'uso degli ambienti e delle strumentazioni presenti;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.



USCITE

In base alla progettazione educativa individualizzata sono previste uscite e attività all'esterno in piccolo o grande gruppo.

ACCESSO AI FAMILIARI



Durante l'orario di frequenza degli ospiti è consentito l'accesso alla struttura dei familiari nel momento dell'accoglienza e del saluto. Nelle restanti fasce orarie gli accessi sono concordati con il personale, per consentire il regolare svolgimento delle attività. I visitatori devono tenere in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, adottando un comportamento adeguato.

SMARRIMENTO OGGETTI

A ciascun ospite è assegnato un armadietto, finalizzato a contenere gli effetti personali necessari alla frequenza. All'arrivo gli effetti personali vengono riposti nell'armadietto con la supervisione dell'operatore. Eventuale denaro per la partecipazione alle attività concordate con la famiglia viene consegnato all'operatore in turno che rilascia apposita rendicontazione della spesa. E' ammessa la custodia di Euro 50 massimi per ogni ospite per le piccole spese personali, reintegrabili periodicamente. La struttura non risponde di eventuali oggetti o denaro conservati personalmente

ASPETTI ECONOMICI



I costi dell'ospitalità, comprensivi delle prestazioni educative, assistenziali, sanitarie e alberghiere descritte in questa Carta dei Servizi, sono remunerati attraverso il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza, secondo il Sistema di remunerazione per i servizi socio - sanitari accreditati descritto dalla Delibera Giunta Regionale n. 273/2016, le risorse dei Comuni di residenza degli ospiti e la compartecipazione a carico degli utenti determinata dai Comuni di residenza.

I familiari, a seguito della firma del contratto e della assunzione dell'impegno relativo, pagano solo per le effettive presenze una compartecipazione pari al costo del pasto; l'importo, che può variare di anno in anno, è consultabile sul sito dell'azienda ed è a disposizione presso i servizi.

Rimangono a carico degli ospiti e dei loro familiari tutte le altre spese personali.

Di norma, non sono previsti servizi o attività erogabili extra contributo, se non per eventuali specifici progetti concordati con i familiari e i Servizi per i quali potrà essere previsto un costo aggiuntivo una tantum.



CENTRO MULTISERVIZI "CARLO E LORENZO VASCONI"

INDIRIZZO: Via Martiri della Bettola, 51 Reggio Emilia

TELEFONO: 0522 328470

COSA È IL CENTRO MULTISERVIZI "VASCONI" E A CHI È DESTINATO

Il Centro Multiservizi "Carlo e Lorenzo Vasconi" si rivolge a persone minorenni in carico al servizio di Neuropsichiatria infantile e dell'adolescenza di Reggio Emilia, in fascia d'età 11-17 anni, offrendo servizi diversificati in base alle esigenze individuali e all'età stessa.

Gli obiettivi del Centro Multiservizi sono:



- aiutare i ragazzi nello sviluppo delle abilità e competenze esistenti ricercando strumentazione differenziata ed innovativa, offrendo un ambiente stimolante e creativo, "protesico" nell'attenzione ai ritmi, agli stili di ciascuno;
- sostenere e supportare le famiglie nella loro quotidiana azione di cura attraverso appropriate strategie di coinvolgimento (che rispettino le diverse caratteristiche dei nuclei).

Il Centro è regolato da una specifica Convenzione con l'Azienda U.S.L. di Reggio Emilia (Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche) che definisce anche il calendario di apertura, sulla base dell'accordo con il Servizio di Neuropsichiatria infantile.

Le attività del Centro si rivolgono complessivamente a un numero massimo di 18 progetti e comprendono:

- a. attività educative, riservate alla compresenza massima di 8 ospiti, per 48 settimane l'anno, dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 17.30, festivi esclusi, nel

periodo scolastico (settembre – maggio) e dalle ore 9 alle ore 14,30 nel periodo estivo (giugno – agosto); previo accordo tra le parti, in caso di particolari necessità progettuali, sono possibili limitate variazioni di orario;

- b. interventi di sostegno individuali presso la struttura di durata oraria predefinita;
- c. attività in ambienti di vita dei minori: domicilio, scuola, campi gioco, aggregazioni per il tempo libero, lo sport, la socializzazione.

I SERVIZI OFFERTI



Il Centro, attraverso risposte educative e assistenziali mirate, si configura prioritariamente come luogo di vita e relazione, volto a offrire occasioni di crescita e benessere ai minori accolti, a tal fine ASP REGGIO EMILIA mette a disposizione, in modo esemplificativo, le seguenti attività:

- attività ludiche;
- attività motorie;
- attività assistenziali;
- attività espressive;
- attività educative per l'autonomia e le abilità;
- attività di sostegno alla comunicazione;
- attività per la socializzazione e uscite sul territorio;

Il servizio si caratterizza per il lavoro svolto con la famiglia, anche attraverso alcuni momenti conviviali durante l'anno, e con la scuola frequentata dagli ospiti in un'ottica di intervento che possa incidere su tutta la vita sociale dell'ospite e non solo nel momento di frequentazione del Centro; all'interno di tale prospettiva le attività, sulla base del progetto individuale, possono essere svolte anche a domicilio per raggiungere obiettivi educativi specifici, rafforzare percorsi già intrapresi nel Centro, avvicinare le famiglie gradualmente al Centro.

Tutte le attività sono quindi integrate all'interno del progetto individualizzato del minore, condiviso dalla famiglia, dall'équipe curante di NPIA ed eventualmente anche dagli operatori della rete allargata.

Vengono attivati inoltre percorsi di accompagnamento, in prossimità del compimento della maggiore età, verso strutture dedicate agli adulti.

Oltre ai servizi educativi e assistenziali il centro garantisce il servizio ristorazione, fornito da una ditta specializzata, con possibilità di pasti adeguati e personalizzati in caso di problematiche sanitarie.

In caso di sciopero, il servizio può essere non garantito. Eventuali chiusure saranno preventivamente comunicate agli utenti e alle loro famiglie.

CHI LAVORA NEL CENTRO MULTISERVIZI



Nel centro, nel rispetto dei parametri regionali, operano le seguenti figure:

- Coordinatore responsabile dei servizi alla persona

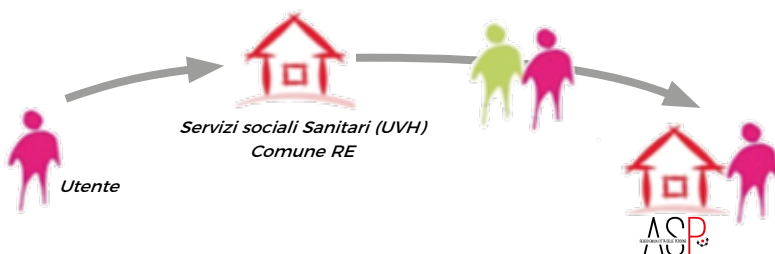
- Educatori
- Operatore Socio Sanitario (in alternativa all’Educatore fino ad un massimo del 40% dell’organico)
- Medico Neuropsichiatra infantile

L’atelierista effettua attività di consulenza per progetti di laboratorio espressivo. L’Infermiere è presente solo in fasce orarie individuate.

MODALITA’ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La proposta di accoglienza proviene dal Servizio di Neuropsichiatria infantile e dell’adolescenza di Reggio Emilia.



DIMISSIONI

La cessazione della frequenza deriva sempre da una valutazione congiunta tra il Servizio di Neuropsichiatria Infantile e i tecnici del “Vasconi”.

IMPEGNI E GARANZIE – STANDARD DI QUALITÀ

Fattori di qualità (descrizione)	Indicatori di misurazione quantitativi	Standard di qualità
Verifica del grado di soddisfazione da parte dei familiari	Punteggio medio realizzato nel questionario somministrato	Media di gradimento di almeno 4 punti in una scala da 1 a 5
Offerta di attività individuali e di gruppo	Numero di attività programmate e continuative proposte a ciascun ospite	almeno due proposte nella programmazione settimanale
Formazione	n. ore effettuate maggiore rispetto a quello previsto dalla norma	maggiore del 10 %

VITA IN COMUNITÀ

DIRITTI DEGLI OSPITI



È diritto degli ospiti del Centro Multiservizi Vasconi:

- ricevere le prestazioni comprese nel servizio offerto;

- ricevere il servizio nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività di ASP;
- veder rispettata la riservatezza della persona fisica e dei propri spazi personali;
- ottenere informazioni dalle figure preposte sugli interventi educativi e assistenziali, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro;

DOVERI DEGLI OSPITI



È dovere degli ospiti del Centro Socio Riabilitativo Semiresidenziale:

- essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza nei servizi;
- rispettare gli orari del servizio;

USCITE

In base alla progettazione educativa individualizzata sono previste uscite e attività all'esterno in piccolo o grande gruppo.

ACCESSO DI FAMILIARI



Durante l'orario di frequenza degli ospiti è consentito l'accesso alla struttura dei familiari nel momento dell'accoglienza e del saluto. Nelle restanti fasce orarie gli accessi sono concordati con il personale, per consentire il regolare svolgimento delle attività. I visitatori devono tenere in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, adottando un comportamento adeguato.

SMARRIMENTO OGGETTI

A ciascun ospite è assegnato un armadietto, finalizzato a contenere gli effetti personali necessari alla frequenza. All'arrivo, gli effetti personali vengono riposti nell'armadietto con la supervisione dell'operatore. Eventuale denaro per la partecipazione alle attività concordate con la famiglia viene consegnato al Coordinatore o al vice che rilascia apposita rendicontazione della spesa. È ammessa la custodia di Euro 50 massimi per ogni ospite per le piccole spese personali, reintegrabili periodicamente. La struttura non risponde di eventuali oggetti o denaro conservati personalmente.

ASPETTI ECONOMICI



Per l'attività di ASP l'AUSL di Reggio Emilia riconosce un corrispettivo definito nel Contratto di Servizio.

I familiari, a seguito della firma di un contratto e della assunzione dell'impegno relativo, pagano una compartecipazione giornaliera del costo del servizio per ogni giornata comprensiva della fruizione dei pasti.

I costi, che possono variare di anno in anno, sono consultabili sul sito dell'azienda e sono a disposizione presso i servizi.

APPARTAMENTI PER CITTADINI DISABILI A DIVERSI LIVELLI DI AUTONOMIA

Appartamenti - ‘via largo Biagi’



INDIRIZZO: Largo Biagi, 4 Reggio Emilia

TELEFONO: 0522 326412

EMAIL: appartamenti@asp.re.it

Sono disponibili tre appartamenti (per due persone ciascuno, per un totale di sei posti) per la residenzialità di soggetti a medio livello di emancipazione. Questo Servizio è dotato, inoltre di un quarto appartamento destinato al progetto di ‘Portierato sociale’.

Appartamenti ‘via Rossena’



INDIRIZZO: Via Rossena, 8 Reggio Emilia

TELEFONO: 0522 326412

EMAIL: appartamenti@asp.re.it

Sono disponibili:

- un appartamento al piano rialzato che costituisce una sorta di residenzialità emancipata per soggetti (in prevalenza) con disabilità sopraggiunta. Può ospitare tre persone in stato di necessità e una collaboratrice domestica, che può essere prevista 24h/24h con contratto e costi a carico degli ospiti, per l’aiuto nella gestione della casa e nella cura personale;
- due appartamenti (uno al 1° piano e uno al 2°) per soggetti a basso/lieve livello di emancipazione, ciascuno dei quali può ospitare cinque persone, per un totale di dieci posti disponibili. Qualora i posti non dovessero essere occupati da soggetti in residenzialità permanente, è possibile prevedere che un posto sia gestito con flessibilità temporale (diurna/notturna/residenziale in giornate definite, ecc.) per sperimentare percorsi brevi di progressiva autonomia di persone che risiedono ancora nel nucleo familiare, o che necessitano di ospitalità temporanee di osservazione (per periodi limitati e obiettivi predefiniti dall’Unità Valutazione Handicap).

I SERVIZI OFFERTI



ASP offre appartamenti per l’accoglienza di cittadini disabili in gruppi appartamento e il loro accompagnamento verso soluzioni abitative emancipate a diversi livelli di autonomia, sperimentando azioni di micro-welfare.

Il servizio è rivolto a persone con disabilità medio-lieve e intende strutturare un’offerta di residenzialità differenziata, rispondente al diverso grado di autonomia dei singoli al fine di poter far valere, mantenere e potenziare, le loro abilità contrastando cronicizzazioni o regressioni, al di là di inevitabili aggravamenti per età e/o salute in presenza dei quali saranno previsti interventi più strutturati o in emergenza.

Si offrono soluzioni abitative individuali nel ‘Durante Noi’ (permanenza e presenza della famiglia), per preparare scenari possibili concernenti il ‘Dopo di Noi’ (assenza della famiglia), cioè ipotesi concrete di residenzialità autonoma e/o semi-au-

tonoma sulla base dei singoli progetti individuali di vita. Obiettivo del servizio è saper sviluppare l'integrazione di ciascuna persona accolta in una dimensione relazionale e di comunità in cui si possa effettivamente riconoscere e a cui possa partecipare in modo attivo dando il proprio contributo; questo, non quale elemento accessorio del progetto di residenzialità, ma quale asse portante per la sostenibilità dello stesso nel tempo, elemento essenziale anche per lo sviluppo di possibilità e opportunità abitative di co-abitazione.

Inoltre il servizio è impegnato a sperimentare azioni di micro-welfare, leggere, flessibili, innovative, che intendono fondarsi sulle abilità dei singoli e sul senso di appartenenza alla comunità cittadina per favorire il maggior benessere della persona e, contemporaneamente, della collettività.

Il progetto di residenzialità emancipata si sostanzia pertanto di servizi distinti da intendersi come molteplicità di opportunità abitative a diverso livello di autonomia, che possano rappresentare:

- specifiche e concrete possibilità in determinati periodi di vita;
- soluzioni stabili;
- tappe successive di accompagnamento in un cammino evolutivo di persone, che, aiutate a potenziare le proprie abilità, possano progressivamente sperimentare diversi livelli di autonomia anche al loro domicilio.

CHI LAVORA NEGLI APPARTAMENTI



Nel centro operano le seguenti figure:

- Coordinatore
- Educatori

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Le modalità di accoglienza sono stabilite nel contratto tra l'azienda speciale Farmacie Comunali Riunite e ASP e si basano sulla valutazione svolta durante l'UVH (Unità di Valutazione Handicap) anche con il coinvolgimento del Coordinatore del servizio di ASP. I servizi inianti, sulla base delle autonomie delle persone e in accordo con l'Azienda, individuano l'accoglienza nel gruppo appartamento e/o nelle soluzioni abitative emancipate più adatte all'ospite monitorandone costantemente l'evoluzione.

DIMISSIONI

Le modalità di dimissione sono stabilite nel contratto tra l'azienda speciale Farmacie Comunali Riunite ed ASP e si basano sulla valutazione svolta durante l'UVH anche con il coinvolgimento del Coordinatore del servizio di ASP. Per la strutturazione stessa del servizio come soluzione abitativa a diversi livelli di emancipazione è possibile che vi siano passaggi, sempre all'interno del servizio stesso, a soluzioni che prevedano maggiore/minore livello di autonomia in base alla evoluzione di ogni singolo progetto.

IMPEGNI E GARANZIE – STANDARD DI QUALITÀ

Fattori di qualità	Indicatori di misurazione quantitativi	Standard di qualità
Lavoro con il contesto	n. progetti/attività co-progettate con risorse del territorio	Minimo 4 all'anno
lavoro effettuato con il gruppo di convivenza	n. di incontri con tutto il gruppo di convivenza come spunti di riflessione sul vivere in gruppo	Minimo 6 all'anno
lavoro effettuato con il gruppo di convivenza	n. proposte realizzate su proposte scaturite negli incontri con tutto il gruppo di convivenza	Minimo 5
Autonomie individuali	n. di micro – progetti realizzati sull'ospite/n° micro-progetti proposti per ospite	70%

VITA IN COMUNITÀ



DIRITTI DEGLI OSPITI

È diritto degli ospiti degli appartamenti:

- ricevere le prestazioni comprese nella retta;
- ricevere il servizio nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività di ASP;
- portare nella propria stanza suppellettili e oggetti personali di piccolo ingombro e conformi alle normative di sicurezza;
- ricevere, negli spazi comuni e, quando possibile, nella propria stanza, visite di familiari ed amici previo accordo con il personale;
- veder rispettata la riservatezza della persona fisica e dei propri spazi personali;
- ottenere informazioni dalle figure preposte sugli interventi educativi, assistenziali e sanitari, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro;
- praticare il culto prescelto;
- entrare ed uscire liberamente, previa comunicazione al personale.

DOVERI DEGLI OSPITI



- È dovere degli ospiti:
- essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza negli appartamenti;
- rispettare gli orari stabiliti dagli educatori;
- mantenere comportamenti improntati a buona convivenza;

- evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri ospiti;
- fumare esclusivamente nelle aree in cui è permesso;
- corrispondere la retta, sulla base degli accordi contrattuali assunti.
- Per il rispetto della vita in comunità e della privacy gli utenti devono adottare un comportamento consono all'ambiente e attenersi alle regole di convivenza fissate dall'Azienda e illustrate al momento dell'ingresso dal coordinatore del Servizio. Si riportano qui solo alcune modalità di comportamento generali:
- rispettare le norme di sicurezza;
- avere cura di mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dagli educatori per il loro corretto utilizzo;
- contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- rispettare gli altri ospiti nell'uso degli ambienti e delle strumentazioni presenti;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.

ASPETTI ECONOMICI



Le modalità di remunerazione del servizio vengono definite sulla base del contratto sottoscritto tra l'azienda speciale Farmacie Comunali Riunite ed ASP, deliberato dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda.

A carico degli utenti sono:

- una compartecipazione economica alla gestione mensile il cui importo è consultabile sul sito dell'azienda.
- il vitto,
- il governo dell'appartamento in cui sono inseriti.

PRINCIPI E NORME GENERALI PARTECIPAZIONE

VOLONTARIATO



L'Azienda promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi volti ad arricchire la qualità relazionale della vita degli ospiti, a farli sentire ancora parte della loro comunità territoriale e a consolidarne i legami reciproci. L'attività dei volontari, in nessun caso sostitutiva delle attività del personale assistenziale e sanitario, e gli orari di presenza sono concordati con il Coordinatore del Servizio.

PARTECIPAZIONE



ASP riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con attori della società civile e del territorio (associazione, scuole, istituzioni, ecc.), per realizzare punti di contatto tra gli utenti dei servizi e la comunità.

RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

ASP attribuisce molta importanza alla collaborazione con i familiari per determinare la qualità della relazione di cura e quindi il benessere dell'ospite; a tal fine persegue la costruzione di un reciproco rapporto di fiducia basato sulla trasparenza, sull'informazione e sulla condivisione delle decisioni educative e assistenziali.

A cadenza periodica vengono realizzati incontri con le famiglie, coniugandoli spesso con momenti di condivisione, confronto e convivialità. A tali incontri sono presenti il Coordinatore del servizio e il personale. In occasione dell'elaborazione e della verifica del PEI i familiari vengono coinvolti nella condivisione delle decisioni educative e assistenziali che l'équipe multidisciplinare ha ritenuto di proporre per la persona.

Il Coordinatore è a disposizione, su appuntamento, per incontri con i familiari per informazioni e chiarimenti relativi ai loro congiunti. Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati verbalmente in questi incontri, che sono da ritenersi le sedi più funzionali ed adeguate per un immediato chiarimento sui problemi riscontrati e per un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni.

Analogamente può essere il medesimo Coordinatore a richiedere un incontro con il familiare di riferimento di un ospite, qualora ne ravvisi la necessità.

QUALITÀ, TRASPARENZA E ASCOLTO



L'ascolto dei cittadini e degli utenti è un impegno prioritario dell'Azienda per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti.

L'Azienda favorisce ed assicura, con forme diverse, momenti di partecipazione, confronto e condivisione individuale e/o di gruppo con i fruitori dei servizi e/o i loro familiari, *caregiver*, amministratori di sostegno o tutori.

Adotta un sistema di monitoraggio sulle attività svolte nei servizi a favore degli utenti attraverso la raccolta di dati relativi a indicatori di tipo quanti-qualitativo, autonomamente individuati o richiesti da norme regionali e monitora costantemente la propria gestione economico finanziaria.

Questa attività di controllo a vario livello è affiancata anche dalla rilevazione della soddisfazione degli utenti attraverso indagini di *customer satisfaction* svolte periodicamente.

Tali informazioni aiutano l'azienda a comprendere, dal punto di vista degli utenti, ciò che essi considerano punti di forza e di debolezza dei servizi. I risultati ottenuti vengono restituiti agli utenti e ai loro famigliari.

INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI



ASP REGGIO EMILIA garantisce le informazioni generali sul proprio operato attraverso il proprio sito istituzionale www.asp.re.it

Per informazioni di dettaglio, richiesta di chiarimenti, esposizione di problemi o per riferire circa disservizi, come pure per rivolgere apprezzamenti ed encomi, ci si può rivolgere al coordinatore, in quanto responsabile del servizio.

Per segnalazioni formali, è possibile compilare il modulo "Segnalazioni" reperibile

in struttura o presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e farlo pervenire di persona, per posta o per mail, all'URP, oppure compilare il modulo online reperibile sul portale aziendale www.asp.re.it alla sezione "Ufficio Relazioni con il Pubblico - Segnalazioni e reclami".

Per favorire la risposta più adeguata si richiede che eventuali segnalazioni o reclami siano il più circostanziati possibile e che siano formulati in un periodo temporalmente ravvicinato rispetto al verificarsi di quanto segnalato.

L'azienda si impegna, per il tramite dei propri dirigenti, a prendere in carico le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci entro un massimo di 30 giorni.

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Marani 9/1, Reggio Emilia – Tel. 0522/571031 - email: urp@asp.re.it

ACCESSO AGLI ATTI E TRASPARENZA



A tutela della trasparenza e imparzialità del proprio operato ASP garantisce, nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del portale aziendale, l'accessibilità delle informazioni concernenti l'organizzazione e gli atti dell'azienda.

Garantisce inoltre al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire ulteriore documentazione.

La richiesta di presa visione, o di rilascio di copia di documenti contenenti dati riservati, tutelati dalla legge sulla privacy (es. cartella sociosanitaria), da parte di soggetti diversi dall'interessato, può essere accolta in tutto o in parte solo se la richiesta è motivata dalla necessità di difendere un diritto in sede giudiziaria, ovvero di tutelare una situazione giuridicamente rilevante o un diritto della personalità o libertà fondamentale, come previsto dalla normativa vigente.

I moduli per proporre istanza di accesso (documentale, civico, generalizzato), sono scaricabili dal portale aziendale www.asp.re.it alla sezione "Servizi on line - Modulistica".

PRIVACY E SICUREZZA



In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento (UE) 2016/679, ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali.

Ai sensi della vigente normativa, l'Azienda è titolare del trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità istituzionali meglio descritte nelle informative pubblicate sul sito e nel rigoroso rispetto del segreto professionale.



Nei propri servizi ASP garantisce gli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte e la redazione dei relativi documenti. Adotta procedure e istruzioni operative per la prevenzione e protezione rispetto ai principali rischi individuati e assicura la formazione del proprio personale in materia di sicurezza e

prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro. L'azienda garantisce inoltre, attraverso proprio personale dipendente, o personale di ditte esterne specializzate, interventi di manutenzione periodica di locali, impianti, attrezzature e apparecchiature, nonché, in caso di necessità, interventi di manutenzione straordinaria.

Sede Legale e amministrativa:

*Via Marani 9/1 Reggio Emilia
Tel 0522-571011 - Fax 0522-571030
PEC: asp.re@pcert.postecert.it
e-mail: info@asp.re.it
Cod. Fisc. e P.Iva 01925120352*



www.asp.re.it