

Carta dei servizi

SERVIZIO SOCIO RIABILITATIVO SEMI-RESIDENZIALE “LA CAVA”



Carta dei servizi

SERVIZIO SOCIO RIABILITATIVO SEMI-RESIDENZIALE “LA CAVA”

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2024/70 del 19/12/2024



Accoglienza, professionalità, rispetto

CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO SOCIO RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE DISABILI “LA CAVA”

Sommario

INTRODUZIONE.....	3
ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE	4
PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITA'	4
I SERVIZI SUL TERRITORIO	4
PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO	5
INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI.....	5
PRIVACY E SICUREZZA.....	5
IL MODELLO SOCIO ASSISTENZIALE	6
LE FIGURE PROFESSIONALI	7
IL NOSTRO MODO DI AGIRE	8
RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI.....	8
QUALITÀ, TRASPARENZA E ASCOLTO.....	9
CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO “LA CAVA”	9
COSA È IL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO E A CHI È DESTINATO.....	9
I SERVIZI OFFERTI	10
CHI OPERA NEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO	11
MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA.....	11
DIMISSIONI.....	11
IMPEGNI E GARANZIE – STANDARD DI QUALITÀ.....	12
VITA IN COMUNITÀ DIRITTI DEGLI OSPITI.....	12
DOVERI DEGLI OSPITI	12
ACCESSO AI FAMILIARI	13
SMARRIMENTO OGGETTI.....	13
ASPETTI ECONOMICI.....	13

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione di ASP, è l'atto con il quale l'Azienda rappresenta in modo trasparente nei confronti degli ospiti e utenti, dei loro familiari, delle Istituzioni e della cittadinanza, i valori a cui si ispirano i servizi offerti, la loro organizzazione e le loro caratteristiche, le regole di accesso e di funzionamento, i diritti e doveri che l'Azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare. Esprime inoltre 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.

La Carta contiene la descrizione delle caratteristiche di ciascun servizio e delle azioni volte a garantire il rispetto degli standard previsti dalle norme nazionali, nonché a quelle adottate dalla Regione Emilia Romagna, che disciplinano le ASP ed i servizi da queste erogati, servizi che la Regione stessa monitora, con il supporto del Comune e all'Azienda USL di Reggio Emilia.

La Carta è un documento che consente anche di comprendere *la “cultura” della cura* che ispira l'azione quotidiana di ASP Reggio Emilia Città delle Persone.

I nostri ospiti, utenti e clienti ed i loro familiari sono portatori di diritti che vanno rispettati e tutelati. Per questo tra i compiti e le responsabilità di chi opera nei servizi devono esservi il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona, l'appropriatezza, la flessibilità e l'umanizzazione degli interventi, al fine di tutelare il benessere e la salute dei nostri ospiti e garantire loro un percorso socio assistenziale, socio sanitario e socio educativo di qualità e che soddisfi le loro esigenze ed interessi, valorizzi le loro potenzialità e sostenga e compensi per quanto possibile le loro fragilità.

Il nostro *faro* di riferimento vuole essere l'individualizzazione della cura e la personalizzazione degli interventi. Intendiamo lavorare nel rispetto di procedure e protocolli, per standardizzare la qualità e sicurezza del nostro operato ed offrire servizi appropriati rispetto ai bisogni di cura ed improntati al migliore livello possibile. Allo stesso tempo, ci impegniamo a garantire l'umanizzazione del processo di assistenza e cura, affinché la qualità della vita degli ospiti nelle strutture sia il più vicina possibile a quella che avrebbero potuto sperimentare nel proprio contesto familiare e sociale.

I nostri servizi si rivolgono a tutte le fasce di popolazione e per differenti bisogni, dal bambino in fase di crescita e sviluppo, all'anziano che ha bisogno di sostegno e desidera mantenere le abilità residue, alle persone diversamente abili, alle persone fragili, ognuno con la sua storia, la sua rete di relazioni, i suoi desideri e le sue aspettative.

ASP Reggio Emilia Città delle Persone mette a disposizione le proprie competenze professionali ed offre alla collettività i servizi che amministra e gestisce prediligendo lo sviluppo di relazioni di comunità. Al fianco della Città di Reggio Emilia, a disposizione e in integrazione con i cittadini.

Dott.ssa Mariella Martini

Presidente di ASP “REGGIO EMILIA - Città delle Persone”



ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE

PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITÀ

ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone” (di seguito ASP) è una azienda pubblica di servizi alla persona, nata il 1° gennaio 2016, che persegue finalità sociali, socio - sanitarie, socio - educative e opera senza fini di lucro a favore di anziani, disabili, minorenni e delle famiglie prioritariamente nel territorio di Reggio Emilia. L’ASP attraverso la solidità dei valori sociali e la promozione di politiche innovative di welfare, intende proseguire in un ruolo attivo di sviluppo della cultura dell’accoglienza nella città di Reggio Emilia. Tutti gli interventi sono realizzati con cura, professionalità e umanità tenendo come riferimento le persone nei servizi e le loro famiglie e i rispettivi contesti di vita e le comunità.

ASP accompagna 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 distinguono per efficace metodologia di lavoro, stile professionale, come luoghi di accoglienza, tutela e ascolto.

Nel suo operare ASP si ispira ai seguenti principi:

- **centralità della persona**, garantendo l’umanizzazione e la personalizzazione degli interventi, nel rispetto della dignità dell’individuo e della sua famiglia, con attenzione alle differenze di genere e alle appartenenze etniche, culturali e religiose;
- **professionalità** del proprio personale, come sintesi di competenze, imparzialità ed equità di trattamento;
- **flessibilità**, come capacità dell’organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni e delle richieste;
- **garanzia dei diritti** di tutti coloro che si trovano nei servizi;
- **trasparenza**, come garanzia agli utenti e ai loro care-giver della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;
- **partecipazione**, favorendo l’interazione delle persone accolte con le realtà 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 in modo da favorire l’inclusione nelle comunità di provenienza.

ASP offre servizi a favore di:

- **anziani;**
- **giovani adulti;**
- **minorenni;**
- **persone con disabilità sia adulte che minorenni.**

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

I servizi offerti sono supportati e coadiuvati da uffici amministrativi e contabili per la gestione delle risorse umane, economiche, finanziarie e patrimoniali, da servizi tecnici per la gestione e manutenzione di impianti e immobili aziendali e da servizi per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro.

PARTECIPAZIONE E 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.

L’attività dei volontari, in nessun caso sostitutiva delle attività del personale assistenziale, sanitario e educativo, e gli orari di presenza, sono concordati con il Coordinatore o il Responsabile del Servizio. ASP riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con attori della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni, ecc.) per realizzare punti di contatto tra gli utenti dei servizi e la comunità.

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, nell’apposita sezione “Amministrazione Trasparente” del portale aziendale. ASP garantisce inoltre al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire ulteriore documentazione. 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”.

Per informazioni, ringraziamenti, elogi o reclami ci si può rivolgere direttamente al Responsabile del servizio oppure scrivendo all’Ufficio Relazioni con il Pubblico di ASP i cui riferimenti e le diverse modalità di contatto, possono essere reperiti sempre sul sito www.asp.re.it.

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

PRIVACY E SICUREZZA

In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 come modificato dal D. Lgs. 101/2018 e dal Reg. UE n. 679/2016, 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, nel rigoroso rispetto del segreto professionale e adottando specifiche misure di protezione, anche per i rischi digitali.

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 dai lavoratori e la redazione dei relativi documenti. 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.

LE STRUTTURE E I SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ

I servizi per persone con disabilità offerti da ASP, tutti collocati sul territorio del Comune di Reggio Emilia, si differenziano per target e tipologia di accoglienza e sono rivolti a persone con diversi gradi di disabilità e autonomia:

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



IL MODELLO SOCIO ASSISTENZIALE

I servizi offerti dall’Azienda a favore di persone con disabilità, 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 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;
- incentivare processi di autoderminazione e favorire percorsi di autorappresentanza;
- 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), parte integrante del più ampio Progetto di Vita, predisposto dalle équipes di lavoro e condiviso, quando possibile, con l'ospite e 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, al fine di garantire continuità relazionale e progettuale, ASP 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 varie figure professionali sulla base delle caratteristiche del singolo servizio e nel rispetto dei parametri regionali attesi dalla DGR 514/2009 e s.m.i., dalla DGR 1638/2024 (dove previsto) e dalle normative vigenti, nonché dalle convenzioni e contratti in essere:

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 Piani Educativi Individualizzati. 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, di 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.

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.

Supervisore

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 e con i familiari.

Tutti gli operatori che operano nei singoli servizi costituiscono il Gruppo Educativo (équipe) ed il loro coordinamento operativo è assicurato da riunioni con cadenza di norma settimanale.

Nei servizi possono essere presenti volontari e/o tirocinanti.

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.

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 socio-educativa si basa sulla condivisione 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 di “autorappresentanza” e di una cultura orientata all’“autodeterminazione”: garantiamo la 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 invianti e condiviso con l’ospite e la sua famiglia.

Rispetto delle esigenze sociali, culturali e religiose di ciascun ospite: si assicura, sulla base delle indicazioni eventualmente fornite dall’ospite stesso e/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, situazioni aperte alla socializzazione verso l’esterno, fino ad arrivare a vere e proprie attività laboratoriali.

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. 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.

Il Coordinatore è a disposizione, su appuntamento, per incontri con i familiari, per informazioni e chiarimenti relativi ai loro congiunti.

Analogamente può essere il 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.

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, i *caregiver*, gli amministratori di sostegno o tutori.

Si realizza periodicamente la rilevazione della soddisfazione degli utenti attraverso indagini di soddisfazione del servizio erogato (*customer satisfaction*).

Tali informazioni aiutano l'Azienda a comprendere, dal punto di vista degli utenti e delle loro famiglie, ciò che essi considerano punti di forza e di debolezza dei servizi. Successivamente, si procede alla restituzione dei risultati elaborati e alla loro condivisione.

CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO “LA CAVA”

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

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

TELEFONO: 0522 533255

EMAIL: lacavadiurno@asp.re.it

Responsabile: Grazia Tavano



Il Centro Socio Riabilitativo Diurno “La Cava” è un servizio socio-sanitario accreditato, destinato a persone con grave disabilità fisica e intellettiva. Promuove la qualità della vita degli ospiti, in particolare attraverso

un approccio di carattere educativo, al fine di sostenere non solo il benessere fisico e materiale, ma anche lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali ed il benessere soggettivo della persona con disabilità.

Il Centro può ospitare in compresenza al massimo 16 (sedici) persone di entrambi i sessi, di età compresa tra i 18 e fino al compimento dei 65 anni.

È aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 17.00, ad esclusione del martedì pomeriggio che viene dedicato alla settimanale riunione dell'equipe di lavoro, giorno in cui l'accoglienza termina alle 14.30. Il Contratto di Servizio definisce il numero di giornate di apertura annuali le quali sono definite ogni anno 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, con circostante ampia area cortiliva.

- Per quanto riguarda gli spazi interni, nel Centro sono presenti:
- ampio salone centrale d'accoglienza, sala da pranzo con cucinotto, atelier, ampio locale per attività psicomotorie, laboratorio multimediale, sale per attività individuali o laboratori a piccolo gruppo, spazi relax e riposo, servizi igienici attrezzati, ufficio degli operatori/infermeria, ufficio del coordinatore e locali di servizio.

I SERVIZI OFFERTI

Di seguito le attività e i servizi offerti dal Centro Socio Riabilitativo Diurno e compresi nella retta:

Servizi assistenziali: sono svolte attività di tutela, di cura e assistenza per le azioni di vita quotidiana, attività ricreative e di socializzazione.

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 personale è presente nei momenti di necessità legati alla partecipazione per la definizione dei PEI, la consulenza e piccoli interventi necessari a cura dei professionisti.

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

Servizio di Ristorazione: la produzione dei pasti è esternalizzata. 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 su due turni a partire dalle ore 11,45;
- merenda pomeridiana.

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.

Servizio di pulizia: 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: la fornitura e il lavaggio della biancheria piana è svolto da una ditta esterna.

Servizio di manutenzione: l'Azienda garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili e di tutti i beni messi a disposizione degli ospiti attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti 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 DIURNO

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

- Coordinatore responsabile dei servizi alla persona,
- Educatori, tra i quali viene identificato un vice Coordinatore,
- Operatori Socio Sanitari,

- Atelierista.

Infermiere e fisioterapista sono presenti per il numero di ore settimanali previste dalle normative regionali e dal contratto di servizio.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La proposta di accoglienza proviene dai Servizi Sociali e Sanitari, i quali provvedono alla definizione del Progetto attraverso la valutazione dell'Unità di Valutazione Handicap (UVH).

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. In caso di frequenza scolastica è possibile concordare con l'istituto scolastico un percorso socio-educativo per facilitare il processo di ambientamento presso il Centro diurno.

Il coordinatore del servizio prende contatto con il familiare di riferimento (o, se presente, con il tutore/amministratore di sostegno), o con il Servizio territoriale inviante, per definire gli accordi per l'ingresso in struttura.

Prima dell'ingresso il familiare o un delegato firma il contratto presso la sede amministrativa di ASP, presentando la seguente documentazione:

- documento di identità e codice fiscale dell'ospite;
- documento di identità e codice fiscale del firmatario del contratto;
- codice IBAN per addebito sul conto della retta;
- copia della nomina dell'amministratore di sostegno/tutore (se presente).

DIMISSIONI

La conclusione della permanenza avviene sempre con comunicazione motivata e scritta, inviata con almeno 15 giorni di preavviso, salvo casi e modalità 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 Piani Educativi Individualizzati (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 Diurno:

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”	Partecipazione a incontri e iniziative.	Almeno il 30% delle iniziative proposte
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 Diurno:

ricevere le prestazioni comprese dal servizio nel rispetto dell'individualità della persona;

avere un servizio che rispetti i 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 comprensibile, 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 Diurno:

- avere cura degli spazi comuni e dei materiali del Centro e riordinarli dopo l'utilizzo;
- utilizzare i propri oggetti ed evitare l'utilizzo di quelli di altri;
- seguire le indicazioni degli operatori per i propri turni di attività
- utilizzare gli spazi dedicati e comuni e non accedere a locali per i soli addetti al centro;
- bussare sempre quando una porta è chiusa prima di entrare;
- evitare attività rumorose durante l'ora del riposo;
- uscire dal centro solo se accompagnati dal personale.

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 al Piano Educativo Individualizzato 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. È ammessa la custodia di piccole somme di denaro per ogni ospite per le spese personali, reintegrabili periodicamente. La struttura non risponde di eventuali oggetti o denaro conservati personalmente-

ASPETTI ECONOMICI

I costi dell'ospitalità, a seguito della firma di contratto, prevedono il pagamento per le giornate di effettiva presenza di una quota che corrisponde al costo del pasto; l'importo, che può variare di anno in anno, è consultabile sul sito dell'Azienda.

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.

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.

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*