



# Carta dei servizi

CENTRO SOCIORIABILITATIVO  
SEMIRESIDENZIALE "BUSETTI"



*Accoglienza, professionalità, rispetto*

# CARTA DEI SERVIZI CENTRO SOCIORABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE “BUSETTI”

## SOMMARIO

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone” .....</b>	<b>5</b>
PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITA’ .....	5
I SERVIZI SUL TERRITORIO.....	6
PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO .....	7
INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI.....	7
PRIVACY E SICUREZZA.....	8
LE STRUTTURE E I SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ.....	9
IL MODELLO SOCIO ASSISTENZIALE .....	9
LE FIGURE PROFESSIONALI .....	11
IL NOSTRO MODO DI AGIRE .....	13
RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI.....	14
QUALITÀ, TRASPARENZA E ASCOLTO.....	15
<b>CENTRO SOCIORABILITATIVO SEMI RESIDENZIALE “BUSETTI”.....</b>	<b>16</b>
I SERVIZI OFFERTI .....	18
L’EQUIPE MULTIPROFESSIONALE.....	20
MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA.....	21
DIMISSIONI.....	21
IMPEGNI E GARANZIE – STANDARD DI QUALITÀ.....	23
DIRITTI DEGLI OSPITI .....	24
DOVERI DEGLI OSPITI .....	24
ACCESSO AI FAMILIARI.....	25
SMARRIMENTO OGGETTI .....	25
ASPETTI ECONOMICI.....	26

## 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  
ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone"



## ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone”

### PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITA’

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, persone con disabilità, 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 – Città delle Persone” garantisce le informazioni generali sul proprio operato attraverso il proprio sito istituzionale **[www.asp.re.it](http://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](http://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](http://www.asp.re.it).

(URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico - Via Marani 9/1, Reggio Emilia – Tel. 0522/571031 - email: [urp@asp.re.it](mailto: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 persone adulte con disabilità;

Centri Socio Riabilitativi Diurni, rivolti a cittadini adulti con disabilità;

Centro Multiservizi rivolto a minorenni con disabilità;

Appartamenti per cittadini con disabilità 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 équipe 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., dalle normative vigenti, nonché dalle convenzioni e contratti in essere:

### COORDINATORE

Interlocutore con Servizi Sociali, Servizi 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.

## 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"**

**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 SOCIORABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE “BUSETTI”**

Indirizzo: Via Emilia all'Ospizio n.89, Reggio Emilia

Il Centro Socio Riabilitativo Semiresidenziale “Busetti” è un servizio socio-sanitario accreditato, destinato a persone adulte con grave disabilità fisica, intellettiva e/o sensoriale. È collocato in una villa del Primo Novecento, di cui è stata rispettata la struttura originaria, proponendo un ambiente che rispecchi il concetto di “casa”. La struttura prevede spazi che consentono sia attività comuni (soggiorno, cucina attrezzata per il consumo dei pasti, palestra, atelier) che personali (stanze da letto). Al piano terra si trovano soggiorno, cucina/sala da pranzo, bagni assistiti, ufficio del coordinatore e del personale, infermeria e stanza multisensoriale. Al primo piano, invece, sono collocate palestra, bagno assistito, stanze da letto per il riposo degli utenti con annessi servizi igiene dedicati, atelier e alcuni locali tecnici. Al secondo piano si trovano, oltre ad ulteriori locali tecnici, stanze che possono essere utilizzate per le attività con l'utenza e sala riunioni.

Il Centro si pone come obiettivo prioritario la promozione della qualità di vita degli utenti, in particolare attraverso un approccio di carattere educativo e socializzante. Lo scopo è quello di offrire attività rivolte non solo al benessere fisico e materiale, ma anche a quello emozionale, allo sviluppo personale, all'autodeterminazione, all'inclusione sociale, alle relazioni interpersonali e complessivamente al benessere soggettivo della persona. Ad ognuno è garantito il rispetto dei valori di natura religiosa, sociale e culturale.

Nel Servizio possono essere accolte in compresenza 18 (diciotto) persone di età compresa tra i 18 e fino al compimento dei 65 anni.

L'apertura è prevista dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria che va dalle ore 08.00 alle 17.00. Nella giornata di martedì l'accoglienza degli utenti termina alle 14:30, in quanto il pomeriggio viene dedicato alla settimanale riunione dell'equipe multi-professionale.

Il Contratto di Servizio definisce il numero di giornate di apertura annuali, che vengono calendarizzate in accordo con il Servizio Handicap Adulto.

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

I rapporti con le famiglie/caregiver degli utenti costituiscono un elemento fondamentale nella costruzione degli interventi in favore della persona, e divengono il fulcro del lavoro di co-progettazione di ciascun PAI/PEI. Il coinvolgimento non riguarda esclusivamente la sfera organizzativa, ma spazia su tutti gli ambiti che garantiscono la qualità di vita degli utenti. In tal senso diviene fondamentale anche la presenza della comunità locale e dei servizi presenti sul territorio (soggetti del contesto sociale, associazioni di volontariato, altri centri diurni o residenziali).

TELEFONO: **0522.335436**

EMAIL: *busetti@asp.re.it*

Responsabile: **Beatrice Gardini**

## I SERVIZI OFFERTI

### Servizi assistenziali:

nell'ottica della promozione dell'autonomia e dello sviluppo personale sono svolte attività di sostegno, cura e assistenza per le attività di vita quotidiana che comprendono l'accoglienza, l'igiene personale, l'alimentazione e l'idratazione.

### Servizi socio educativi:

sono previste attività di natura ricreativa e socializzante, nonché di carattere educativo sia individuali che di gruppo, con particolare attenzione alla realizzazione degli obiettivi indicati nel PAI/PEI, garantendo il rispetto dell'autodeterminazione e dell'identità personale di ogni soggetto.

### Servizio infermieristico:

il personale è presente per assicurare le attività di assistenza programmate, il monitoraggio clinico nonché la gestione di eventuali emergenze. Partecipa alla stesura dei PAI/PEI, ed offre la consulenza per una corretta educazione sanitaria volta al benessere psico-fisico dell'ospite.

### Servizio riabilitativo:

Vengono effettuate consulenze finalizzate alla riabilitazione motoria individuale o assistenza per ausili e contenzioni. La terapia occupazionale consente interventi individualizzati, o in piccolo gruppo, nonché un lavoro integrato dell'equipe.

### Servizio di ristorazione:

Il confezionamento dei pasti è externalizzato. I menù sono

predisposti rispettando le caratteristiche individuali, le peculiari condizioni di salute e lo stile di vita degli utenti, nel rispetto delle stagionalità e delle tradizioni culinarie locali, in particolare nelle festività o in particolari occasioni. La possibilità di scelta è assicurata dalla presentazione di diverse alternative per ogni portata (primi, contorni, secondi) in base ad un menù che si articola su 4 settimane, nelle versioni primaverile/estiva ed autunnale/invernale.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

dopo l'accoglienza del mattino viene offerta l'idratazione, rispettando i gusti degli utenti;

dalle ore 12:00 viene offerto il pranzo sociale;

nel pomeriggio è organizzata una merenda pomeridiana.

Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti:

l'Azienda assicura il trasporto e l'accompagnamento con mezzi e personale propri, in occasione di uscite e attività varie organizzate dal Centro Diurno. Il trasporto casa-centro viene, invece, gestito in autonomia dalla famiglia, anche attraverso convenzioni.

Servizio di pulizia:

quotidianamente viene svolto da una ditta esterna specializzata. Le prestazioni ordinarie vengono erogate tutti i giorni di apertura, ad esse si aggiungono ulteriori interventi di pulizia periodica/straordinaria.

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 utenti, attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti con aziende esterne.

Ulteriori servizi:

L'Azienda garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione, con cadenze predefinite e al bisogno.

## **L'EQUIPE MULTIPROFESSIONALE**

Nel Centro operano le seguenti figure:

- coordinatore responsabile dei servizi alla persona,
- educatore,
- operatore socio sanitario,
- infermiere,
- fisioterapista (per eventuali consulenze)

## **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 Semiresidenziale "Busetti":

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
<b>Verifica del grado di soddisfazione da parte degli utenti</b>	Punteggio medio realizzato nel questionario somministrato	Media di gradimento di almeno 4 punti in una scala da 1 a 5
<b>Progettualità personalizzata</b>	Numero di PEI condivisi entro 60 giorni dalla stesura o revisione/ Numero di PEI	70%
<b>Offerta di attività individuali e di gruppo</b>	Numero di attività programmate e continuative proposte a ciascun ospite	Almeno 2 proposte nella programmazione settimanale
<b>Formazione</b>	Numero di ore effettuate rispetto a quello previsto nella norma.	Maggiore del 10%

## **DIRITTI DEGLI OSPITI**

È diritto degli ospiti del Centro:

- 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:

- 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.

## **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*