

Carta dei servizi

APPARTAMENTI PER CITTADINI DISABILI A DIVERSI LIVELLI DI AUTONOMIA



Carta dei servizi

APPARTAMENTI PER CITTADINI DISABILI A DIVERSI LIVELLI DI AUTONOMIA

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



Accoglienza, professionalità, rispetto

CARTA DEI SERVIZI APPARTAMENTI PER CITTADINI DISABILI A DIVERSI LIVELLI DI AUTONOMIA

Sommario

INTRODUZIONE.....	3
ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE	4
PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITÀ'	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.....	8
APPARTAMENTI PER CITTADINI DISABILI A DIVERSI LIVELLI DI AUTONOMIA	8
Appartamenti “via Rossena”	9
Appartamenti – “Largo Biagi”	9
I SERVIZI OFFERTI.....	10
CHI LAVORA NEGLI APPARTAMENTI.....	10
MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA	10
DIMISSIONI.....	10
DOVERI DEGLI OSPITI	11
ASPETTI ECONOMICI	12

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 Regg 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 Regg 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 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., 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.

APPARTAMENTI PER CITTADINI DISABILI A DIVERSI LIVELLI DI AUTONOMIA

Appartamenti “via Rossena”

INDIRIZZO: via Rossena 8, Reggio Emilia

In un immobile di proprietà di ASP, collocato nelle vicinanze del centro della città, sono disponibili:

- un appartamento al piano rialzato che costituisce una sorta di residenzialità emancipata per soggetti (in prevalenza) con disabilità sopraggiunta e/o con problemi fisici. Può ospitare tre persone in stato di necessità: è possibile avvalersi di un/una collaboratore/trice domestico/a assunta dagli ospiti.
- due appartamenti (uno al primo piano e uno al secondo piano) per soggetti a basso/lieve livello di emancipazione e con contesto familiare fragile, ciascuno dei quali può ospitare cinque persone, per un totale di dieci posti disponibili. È possibile prevedere l'accoglienza con flessibilità temporale (diurna/notturna/residenziale in giornate definite) per sperimentare percorsi brevi di progressiva autonomia a seguito di valutazioni e obiettivi predefiniti in sede di Unità Valutazione Handicap).



Appartamenti – “Largo Biagi”

INDIRIZZO: Largo Biagi 4, Reggio Emilia

Ubicati al primo piano di un immobile residenziale in zona Campovolo, sono disponibili quattro appartamenti di proprietà di ASP, da due posti ciascuno per un totale di otto posti letto, per la residenzialità di persone a medio livello di emancipazione con risorse personali buone e/o contesto familiare fragile.



Sostegno a soluzioni abitative di proprietà o in affitto

Il servizio è orientato al sostegno della residenzialità ad alto livello di emancipazione per persone con buone risorse individuali, consapevolezza di sé e della propria condizione le quali possono anche avere fatto precedente esperienza di palestre di autonomia negli appartamenti di via Rossena o Largo Biagi.

Attraverso la presenza “leggera” degli operatori, l'obiettivo di questo servizio è fornire supporto e accompagnare le persone, attraverso soluzioni di co-abitazione, verso nuove possibilità abitative ulteriormente emancipate e indipendenti.

TELEFONO APPARTAMENTI: 0522 326412

EMAIL: appartamenti@asp.re.it



Responsabile: Stefano Vannini

I SERVIZI OFFERTI

I progetti di residenzialità emancipata offerti da ASP sono caratterizzati da distinti gruppi appartamento che rappresentano una molteplicità di opportunità abitative a diverso livello di autonomia anche attraverso la sperimentazione di azioni di micro welfare. I progetti di ASP accompagnano le persone anche nell'ottica del cosiddetto "Dopo di Noi", costruendo insieme agli utenti e alle loro famiglie ipotesi concrete di vita autonoma o semi autonoma.

Il servizio è rivolto a persone con disabilità medio-lieve e intende strutturare un'offerta di residenzialità il più possibile personalizzata, rispondente al diverso grado di autonomia dei singoli, al fine di poter far valere, mantenere e potenziare, le abilità, contrastando cronicizzazioni o regressioni, al di là di inevitabili aggravamenti per età e/o stato di salute.

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.

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 che possano rappresentare 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
- OSS

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. In sede di UVH (Unità di Valutazione Handicap), con il coinvolgimento del Coordinatore degli appartamenti, dell'utente, della sua famiglia e dei Servizi invianti, vengono fatte le valutazioni di inserimento sulla base delle autonomie della persona e, in accordo con l'Azienda, si individua l'accoglienza nel gruppo appartamento e/o nelle soluzioni abitative emancipate più adatte.

DIMISSIONI

Le modalità si basano sulla valutazione svolta in UVH con il coinvolgimento del Coordinatore degli appartamenti, dell'utente, della sua famiglia e dei Servizi invianti. Per la strutturazione stessa del servizio, 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.

La conclusione dell'ospitalità inoltre può essere determinata da scelte o richieste provenienti direttamente dall'utente, oppure può essere proposta da ASP qualora sia valutato che il proseguimento della permanenza possa determinare un grave pregiudizio o pericolo alla persona accolta o ad altre persone conviventi e si ritenga che il progetto non sia più in grado di corrispondere risposte ai bisogni e alla situazione complessiva dell'ospitalità.

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 2 nell'anno
Lavoro effettuato con il gruppo di convivenza	n. di incontri con i singoli gruppi di convivenza	Minimo 3 all'anno
Lavoro effettuato con il gruppo di convivenza allargato	n. incontri plenari tra gruppi di convivenza	Minimo 3 all'anno
Condivisione Progetto di Vita	n. di incontri individuali	Minimo 2 all'anno

VITA IN COMUNITÀ

Ogni persona è tenuta a sottoscrivere il regolamento degli appartamenti all'atto dell'ingresso nel quale sono stabiliti gli impegni, i diritti, i doveri e i divieti a cui attenersi.

DIRITTI DEGLI OSPITI

È diritto degli ospiti degli appartamenti:

- avere il sostegno degli operatori nella quotidianità;
- ricevere informazioni chiare e avere confronti con gli operatori relativamente al proprio Progetto di Vita;
- avere uno spazio personale nel quale portare oggetti personali conformi alla sicurezza, del quale poter disporre e nel quale avere garantita la privacy;
- avere le chiavi dell'abitazione (salvo accordi diversi);
- accordarsi con gli altri ospiti per i tempi di cura delle cose comuni;
- disporre di ambienti e arredi accoglienti e funzionali;
- ricevere visite di parenti ed amici previo accordo.

DOVERI DEGLI OSPITI

È dovere degli ospiti:

- provvedere al pagamento della retta di accoglienza;
- sostenere le spese per il vitto;
- provvedere alle pulizie degli ambienti personali e comuni;
- rispettare gli eventuali regolamenti condominiali;
- rispettare gli spazi personali e gli oggetti dei conviventi;
- rispettare il riposo delle altre persone;



- utilizzare con la massima cura le attrezzature e gli arredi segnalando il malfunzionamento degli stessi;
- rimborsare danni causati ad attrezzature o arredi;
- rispettare i divieti definiti nel regolamento firmato all'ingresso in appartamento.

ASPETTI ECONOMICI

Le modalità di remunerazione del servizio vengono definite sulla base del contratto sottoscritto tra l'azienda speciale Farmacie Comunali Riunite ed ASP.

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.

Il coordinatore del servizio prende contatto con l'utente stesso o 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 in struttura l'utente, 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 versamento deposito cauzionale;
- copia della nomina dell'amministratore di sostegno/tutore (se presente);

La sottoscrizione del contratto di ospitalità prevede, tra gli altri aspetti, oltre all'impegno al pagamento della retta e alla definizione delle modalità di pagamento prescelte, anche l'impegno al versamento del deposito cauzionale nella misura pari a 30 giorni di retta.

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*