



Carta dei servizi

CENTRO MULTISERVIZI "CARLO E LORENZO VASCONI"

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



Accoglienza, professionalità, rispetto

CARTA DEI SERVIZI CENTRO MULTISERVIZI “CARLO E LORENZO VASCONI”

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.....	9
QUALITÀ, TRASPARENZA E ASCOLTO.....	9
CENTRO MULTISERVIZI “CARLO E LORENZO VASCONI”	9
COSA È IL CENTRO MULTISERVIZI “VASCONI” E A CHI È DESTINATO	9
I SERVIZI OFFERTI.....	10
CHI LAVORA NEL CENTRO MULTISERVIZI	10
MODALITA’ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA	10
DIMISSIONI	11
IMPEGNI E GARANZIE – STANDARD DI QUALITÀ.....	11
VITA IN COMUNITÀ DIRITTI DEGLI OSPITI	11
DOVERI DELLE FAMIGLIE	11
USCITE.....	11
ACCESSO DI FAMILIARI	11
SMARRIMENTO OGGETTI	12
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 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 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.

CENTRO MULTISERVIZI "CARLO E LORENZO VASCONI"

INDIRIZZO: Via Martiri della Bettola, 51 Reggio Emilia

TELEFONO: 0522 328470

EMAIL: vasconi@asp.re.it

Responsabile: Roberto Magnani



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

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

Gli obiettivi del Centro sono:

- aiutare i ragazzi nello sviluppo delle abilità e competenze esistenti ricercando strumenti differenziati ed innovativi, offrendo un ambiente stimolante e creativo che ponga attenzione ai ritmi e agli stili di ciascuno;
- sostenere e supportare le famiglie nella loro quotidiana azione di cura attraverso appropriate strategie di coinvolgimento che rispettino le diverse caratteristiche dei nuclei familiari.

- Il Centro è regolato da una Convenzione con l'Azienda USL di Reggio Emilia (Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche) che definisce anche il calendario di apertura, sulla base dell'accordo con il Servizio di Neuropsichiatria Infantile.
- Le attività del Centro si rivolgono complessivamente a un numero massimo di 18 ospiti e comprendono:
 - ✓ attività educative, riservate alla compresenza massima di 8 ospiti, per 48 settimane l'anno, dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 17.30, festivi esclusi, nel periodo scolastico (settembre – maggio) e dalle ore 9 alle ore 14,30 nel periodo estivo (giugno – agosto); previo accordo tra le parti, in caso di particolari necessità progettuali, sono possibili alcune variazioni di orario;
 - ✓ interventi di sostegno individuali presso la struttura di durata oraria predeterminata da progetto concordato;
 - ✓ attività in ambienti di vita dei minori: domicilio, scuola ed altre realtà significative legate al territorio di appartenenza.

I SERVIZI OFFERTI

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

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

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

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

Vengono attivati inoltre, su richiesta ed in collaborazione con il servizio di NPIA ed Handicap adulto, percorsi di accompagnamento, in prossimità del compimento della maggiore età, verso strutture dedicate agli adulti.

Oltre ai servizi educativi e assistenziali il Centro garantisce il servizio ristorazione, fornito da una ditta specializzata, con possibilità di pasti adeguati e personalizzati qualora vi siano problematiche sanitarie, culturali.

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

CHI LAVORA NEL CENTRO MULTISERVIZI

Nel centro operano le seguenti figure:

- Coordinatore responsabile;
- Educatori;
- Operatori Socio Sanitari (in alternativa all'Educatore fino ad un massimo del 40% dell'organico);
- Supervisore;
- Atelierista;
- Infermiere: è presente nel caso sia necessaria la somministrazione dei farmaci come da terapia quotidiana.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La proposta di accoglienza viene effettuata al Centro da parte dal Servizio di Neuropsichiatria infantile e dell'adolescenza di Reggio Emilia.

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 cessazione della frequenza deriva sempre da una valutazione congiunta tra il Servizio di Neuropsichiatria Infantile e il personale del Centro.

IMPEGNI E GARANZIE – STANDARD DI QUALITÀ

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

VITA IN COMUNITÀ DIRITTI DEGLI OSPITI

È diritto degli ospiti del Centro Multiservizi Vasconi:

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

DOVERI DELLE FAMIGLIE

È dovere delle famiglie del Centro:

- fornire i documenti anagrafici e sanitari degli ospiti del Centro necessari per l'ingresso e la permanenza nei servizi;
- seguire le indicazioni degli orari di ingresso e uscita dal Centro.

USCITE

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

ACCESSO DI FAMILIARI

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

SMARRIMENTO OGGETTI

A ciascun ospite è assegnato un armadietto, finalizzato a contenere gli effetti personali necessari alla frequenza. All'arrivo, gli effetti personali vengono riposti nell'armadietto con la supervisione dell'operatore. La struttura non risponde di eventuali oggetti o denaro conservati personalmente.

ASPETTI ECONOMICI

Per l'attività di ASP, l'AUSL di Reggio Emilia riconosce un corrispettivo definito nel Contratto di Servizio. I familiari, a seguito della firma di un contratto, si assumono l'impegno al pagamento di una quota di compartecipazione giornaliera del costo del servizio per ogni giornata comprensiva della fruizione dei pasti. I costi, che possono variare di anno in anno, sono consultabili sul sito dell'Azienda e sono a disposizione presso i servizi.

In caso di assenza non è previsto il costo del pasto, ma è necessario avisare il servizio entro le ore 9.00 per disdire la prenotazione.

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