

Carta dei servizi

SERVIZIO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE "LA CAVA"



Carta dei servizi
SERVIZIO SOCIO
RIABILITATIVO
RESIDENZIALE "LA CAVA"



Accoglienza, professionalità, rispetto

CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE 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.....	6
PRIVACY E SICUREZZA.....	6
IL MODELLO SOCIO ASSISTENZIALE	7
LE FIGURE PROFESSIONALI	8
IL NOSTRO MODO DI AGIRE	9
RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI.....	10
QUALITÀ, TRASPARENZA E ASCOLTO.....	10
CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE "LA CAVA"	10
COSA È IL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE E A CHI È DESTINATO	10
I SERVIZI OFFERTI	11
CHI OPERA NEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE.....	12
MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA.....	12
DIMISSIONI.....	12
IMPEGNI AZIENDALI E QUALITÀ'	13
DIRITTI DEGLI OSPITI	14
DOVERI DEGLI OSPITI	14
USCITE.....	14
VISITE DI FAMILIARI ED AMICI	15
ANIMALI IN STRUTTURA.....	15
SMARRIMENTO OGGETTI.....	15
ASPETTI ECONOMICI	16

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 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 familiari, 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 RESIDENZIALE "LA CAVA"

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

TELEFONO: 0522 533150

EMAIL: lacavaresidenziale@asp.re.it

Responsabile: Giulia Giovannini



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

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

Gli ambienti preposti alle camere da letto sono organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la personalizzazione, la fruibilità, la riservatezza, nonché il rispetto delle differenze di genere. La tipologia abitativa è quella di una casa colonica composta da piano terra, primo piano e secondo piano di complessivi mq. 555 (ai quali si

aggiunge la disponibilità di spazi nell'adiacente Centro Socio Riabilitativo Diurno) con circostante ampia area cortiliva.

Internamente la casa si definisce con:

- piano terra: una ampia sala attività, due sale da pranzo e la cucinetta, la guardiola del personale, l'infermeria e l'atelier, gli spogliatoi, oltre locali tecnici per attività di supporto (lavanderia, magazzino, deposito biancheria sporca, magazzino detersivi, cucina),
- primo e secondo piano: camere da letto doppie o singole tutte con bagno, ufficio del coordinatore e deposito biancheria piana.

I SERVIZI OFFERTI

Di seguito i servizi offerti nel Centro Socio Riabilitativo Residenziale e compresi nella retta:

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

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

Servizio di animazione e socializzazione: sono assicurate attività volte a favorire l'autonomia, stimolare le abilità manuali e le capacità cognitive, mantenere e sviluppare le relazioni sociali. Tali attività sono progettate e organizzate sia per gruppi di interesse che per singoli ospiti, con una programmazione settimanale e stagionale in costante aggiornamento. Sono organizzati momenti ludici e uscite, gite e vacanze in base alle caratteristiche e ai desideri dei partecipanti, attività di autorappresentanza, di volontariato, sportive individuali e/o di gruppo.

Servizi infermieristici e fisioterapici: il personale infermieristico cura la gestione dei farmaci e i rapporti con i Medici degli ospiti, partecipa alla definizione dei PEI e alla valutazione di eventuali interventi infermieristici necessari.

La presenza del personale infermieristico è prevista in orario diurno per un monte ore definito da convenzione con AUSL sulla base della complessità degli ospiti accolti.

Il fisioterapista è coinvolto anch'esso nella definizione del PEI, ha una presenza settimanale con attività prevalentemente di consulenza.

Ogni ospite ha e mantiene il proprio Medico di Medicina Generale.

È garantito inoltre a tutti gli ospiti una consulenza per la predisposizione di eventuali diete.

Sono inoltre assicurati i seguenti servizi di supporto:

Servizio di Ristorazione; la produzione dei pasti è esternalizzata. I menù, validati e variabili in base alle stagioni, possono prevedere anche la fornitura di diete speciali. La scelta da parte dell'ospite è assicurata dalla presentazione di diverse alternative per ogni piatto (primi, contorni, secondi) in un menù articolato almeno su quattro settimane il quale viene esposto a disposizione degli utenti.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

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

I famigliari che lo desiderano hanno la possibilità di pranzare con i loro cari, in accordo con il servizio, con il pagamento del pasto come da tariffa prevista dall'Azienda.

Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti: l'Azienda assicura ogni forma di trasporto e accompagnamento con mezzi propri e proprio personale per tutte le attività previste dal servizio. Non sono garantiti i trasporti per rientri periodici a domicilio.

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

Servizio di guardaroba e lavanderia comprende:

Il lavaggio, stiratura, piccole riparazioni dei capi di abbigliamento personale è a cura del personale di ASP ed inoltre la fornitura e lavaggio della biancheria piana in convenzione con 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 specializzate.

Poiché il Centro Socio Riabilitativo Residenziale si configura come un servizio essenziale, anche in caso di sciopero, i servizi, nel rispetto dei contingenti minimi di personale definiti nell'accordo con le organizzazioni sindacali, sono comunque garantiti. Sarà cura dell'Azienda informare i famigliari dello sciopero attraverso apposite comunicazioni sul sito aziendale e presso le strutture.

CHI OPERA NEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE

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

- ✓ Coordinatore responsabile dei servizi alla persona,
- ✓ Educatori, tra i quali è identificato un Vice Coordinatore,
- ✓ Operatori Socio Sanitari,
- ✓ Atelierista.

Infermiere e fisioterapista sono presenti per il numero di ore settimanali previste dalle normative regionali e dagli accordi con AUSL di Reggio Emilia.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONI ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La proposta di accoglienza proviene dai Servizi Sociali e Sanitari, 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.

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

Il coordinatore del servizio prende contatto con il famigliare 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 con i servizi invianti.

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

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

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

complessiva dell'ospite.

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

IMPEGNI AZIENDALI E 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 Residenziale:

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

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

VITA IN COMUNITÀ

DIRITTI DEGLI OSPITI

È diritto degli ospiti:

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

DOVERI DEGLI OSPITI

È dovere degli ospiti:

- rispettare gli orari del servizio;
- mantenere comportamenti improntati ad una buona convivenza;
- evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri ospiti; fumare esclusivamente nelle aree in cui è permesso.

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

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

USCITE

In base agli accordi definiti sul Piano Educativo Individualizzato e condivisi anche con i Servizi invianti, per alcuni ospiti possono essere previste uscite in autonomia, mentre per altri, a garanzia della loro sicurezza, sono organizzate solo uscite con accompagnatore.

VISITE DI FAMILIARI ED AMICI

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

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

ANIMALI IN STRUTTURA

È consentito ai visitatori portare con sé animali di piccola taglia al guinzaglio, a condizione che essi non rappresentino una causa di disagio o pericolo per i residenti e il personale, nonché fonte di spiacevoli imprevisti o di altri oneri per l'organizzazione del servizio.

SMARRIMENTO OGGETTI

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

È ammessa la custodia di somme di denaro per piccole spese personali.

Qualora si verificano eventuali furti o smarrimenti devono essere tempestivamente comunicati al personale.

ASPETTI ECONOMICI

La retta è definita in base alla normativa vigente è prevista una partecipazione di spesa a carico dei familiari.

Le rette, che possono variare di anno in anno, sono consultabili sul sito dell'Azienda.

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

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

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

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*