

Carta dei Servizi

Centri Socio-Riabilitativi Diurni

ASP Laura Rodriguez y Laso Dè Buoi

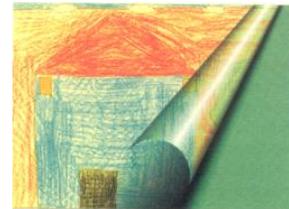
**CSRD Casa
dell'Arcobaleno**



**CSRD
GEA**



**CSRD
Laboratorio
Senza Muri**





INDICE

Carta dei Servizi	1
Centri Socio-Riabilitativi Diurni	1
ASP Laura Rodriguez y Laso Dè Buoi.....	1
LETTERA AI CLIENTI	3
Breve storia dell'ASP Laura Rodriguez.....	4
Autorizzazione al funzionamento e Accreditamento dei Servizi Socio-Sanitari	6
Carta dei Servizi e Servizio Pubblico	6
Art. 1 - I Centri Diurni	8
Art. 2 - Mission e finalità del servizio	8
Art . 3 - Presentazione e descrizione delle Strutture	10
Art. 4 - Descrizione dei servizi offerti.....	11
Art.5 - Personale	12
Art. 6 – Metodologia di lavoro	13
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	14
Art. 7- Soddisfazione del cliente	17
SINTESI DELLE GARANZIE	18
Art 8 - Modalità di accesso	18
Modalità di ammissione.....	20
Costi del servizio	20
Art. 9 - Modalità di dimissioni	20
Art. 10 - Sicurezza sui luoghi di lavoro	20
Art. 11 - Tutela della Privacy.....	21
Art. 12 - Descrizione allegati.....	21
Art. 13 - Norma conclusiva	21
ALLEGATO 1 - FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI IN STRUTTURA.....	22
ALLEGATO 2 – GIORNATA TIPO	23
ALLEGATO 3 - MODULO PER SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI.....	24
ALLEGATO 4 - COME RAGGIUNGERE LE STRUTTURE	25



LETTERA AI CLIENTI

Gentile Utente,

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo in quanto garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche perché individua i principi fondamentali che si pongono alla base di tutti gli interventi fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono quindi gli utenti e i loro familiari ma riteniamo che questo documento costituisca uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La "Carta" non rappresenta uno strumento definitivo ma costituisce un documento che si aggiorna e s'integra nel tempo in funzione dei cambiamenti del servizio, dei suggerimenti e delle osservazioni che provengono dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

La invitiamo a prendere visione di tale documento rimanendo a sua completa disposizione per qualsiasi chiarimento o approfondimento.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

F.to Il Direttore
Dott.ssa Rachele Caputo

F.to Il Presidente
Dott. Silvano Brusori

Breve storia dell'ASP Laura Rodriguez

L'Opera Pia Laura Rodriguez nasce nell'anno 1929 (costituita in Ente morale con Regio Decreto 9 maggio 1929) e trae origine da un lascito testamentario della nobildonna Bolognese Laura Bevilacqua Ariosti sposata allo spagnolo Annibale Rodriguez y Laso Dè Buoi. Nel suo testamento aveva disposto che la parte più cospicua del suo ricco patrimonio fosse data per la realizzazione di un Convalescenziario per sole donne povere. Nel testamento olografo le volontà della defunta sono così espresse: *“Voglio che nella mia villa di San Lazzaro sia fondato un istituto di Convalescenza per donne povere dai sedici ai cinquanta anni di religione cattolica, che, uscite dagli ospedali abbiano ancora bisogno di cura”*. Nel lascito era appunto compresa la Villa di San Lazzaro, attorniata da un parco secolare e inserita al centro di una vasta proprietà agricola, che era utilizzata dalla famiglia Rodriguez come residenza estiva. Nel 1932 il Convalescenziario poté essere ufficialmente inaugurato nella villa di San Lazzaro.

Diverse vicissitudini accompagnarono gli anni della guerra: inizialmente l'attività fu chiusa anche per l'occupazione prima di un comando tedesco e successivamente degli alleati; in seguito, per circa 8 anni, venne affidata a un gruppo di medici che fondarono la Casa di Cura Villa Laura. Il 1° luglio 1963 la Struttura venne adattata e riaperta il 4 luglio 1964 secondo le volontà testamentarie, per proseguire l'attività di assistenza a donne convalescenti.

L'attività assistenziale svolta dal 1929 al 1943 non può essere documentata in quanto l'archivio venne distrutto dai bombardamenti aerei su San Lazzaro.

La vasta proprietà fu in parte urbanizzata, in parte messa a disposizione dal Comune di San Lazzaro e da questo trasformata in parco pubblico denominato “Parco della Resistenza” e Palestra Rodriguez, in parte utilizzata per la costruzione di un ampio edificio attualmente in affitto all'ASL di Bologna (Distretto di Committenza e Garanzia di San Lazzaro di Savena) per uffici e ambulatori. Nella medesima costruzione trovano collocazione: due Centri Diurni e una Struttura Residenziale per utenti disabili gravi (Servizio Semiresidenziale) sorti dalla donazione in memoria della Signora Nelda Zanichelli.

Nel 1978 sorge a piano terra il Centro Diurno per disabili gravi e gravissimi, Nelda Zanichelli, l'accoglienza è destinata alle persone residenti nell'ambito territoriale dell'ex Unità Sanitaria Locale Bologna Sud.

Nel 1998 all'interno del medesimo Centro Nelda Zanichelli nasce l'esigenza di creare parallelamente uno spazio “altro” distinto dal gruppo storico di utenti gravi e cronici, in seguito all'ingresso di utenti giovani, con competenze maggiori. Viene quindi creato un nuovo piccolo centro diurno, frequentato inizialmente da 4 utenti e denominato GEA (Gruppo Educativo Abilitativo Nelda Zanichelli).

Nello stesso periodo prende avvio un progetto di transizione al lavoro rivolto a un piccolo gruppo di giovani disabili del territorio dell'AUSL di San Lazzaro. Nasce inizialmente, senza una sede, come progetto ponte, in attesa dell'apertura del Laboratorio Protetto e di transizione al lavoro Senza Muri avvenuta a Ozzano nel mese di settembre del 1999.

Da qui parte una divisione netta tra lo storico C.s.r.d. “Nelda Zanichelli”, il “GEA” che occupa alcuni spazi dedicati nella struttura, e il “gruppo di transizione al lavoro”.

A seguito dell'invecchiamento delle persone con disabilità accolte presso il Centro Zanichelli e la necessità da parte delle loro famiglie di garantirgli un “dopo di noi” nasce l'esigenza di riadattare la



struttura residenziale posta al primo piano con previsione di un maggior numero di ospiti.

Nel 2001 hanno inizio i lavori di riorganizzazione e ristrutturazione.

Nel 2007 terminano i lavori di sopraelevazione della struttura, gli utenti storici del centro diurno Zanichelli vengono trasferiti al primo piano (presso i locali ristrutturati) all'interno del nuovo centro diurno affidato dall'Ausl alla Coop Sociale Ida Poli nella fascia oraria 9-16. Allo stesso piano l'Ausl affida la residenza alla Cooperativa Bologna Integrazione a Marchio Anffass.

Al termine dei lavori, ridefinito il ruolo della nuova struttura posta al primo piano con possibilità di accogliere n. 17 ospiti in Residenzialità e n. 17 per Centro Diurno, a pianterreno il C.s.r.d Gea sostituisce lo storico C.s.r.d Nelda Zanichelli.

Nello stesso periodo il Distretto di San Lazzaro per rispondere alle esigenze delle famiglie residenti nei comuni di Pianoro-Loiano e Monghidoro ristruttura un'ex scuola collocata a Carteria di Sesto nel territorio di Pianoro.

Si tratta di un ampio edificio su tre livelli, al cui pian terreno s'insedia il C.s.r.d "Casa dell'Arcobaleno".

Dal 1° luglio 2008 l'Opera Pia, con Delibera della Giunta Regionale Emilia Romagna n. 914 del 16 giugno 2008, è stata trasformata in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP).

Dal 1° gennaio 2017, la gestione dei tre centri è affidata all'Asp Laura Rodriguez con personale dipendente.

Autorizzazione al funzionamento e Accreditamento dei Servizi Socio-Sanitari

Le strutture residenziali e semi-residenziali che erogano servizi socio-sanitari in Emilia-Romagna sono tenute a ottenere l'Autorizzazione al funzionamento (DGR 1475/2015) che fissa requisiti e procedure per l'Accreditamento (DGR n. 514/2009) e standard qualitativi dei servizi nonché regola i rapporti tra committenti pubblici e soggetti gestori. Il sistema di Accreditamento richiede precise garanzie sulla continuità assistenziale, sulla qualità, sulla gestione unitaria dei servizi. Gli Enti preposti alla programmazione regionale e locale (Regione, Comuni, Aziende Sanitarie) identificano il fabbisogno di servizi da accreditare di ogni territorio.

- L'atto di accreditamento del Centro Socio Riabilitativo Diurno per disabili adulti denominato Gea è stato rilasciato dal Comune di San Lazzaro di Savena in data 6/02/2016 con determinazione n.87. Autorizzazione al funzionamento rilasciata dallo stesso Comune in data 11/11/2010 prot. N° 43836/2010.
- Per il Laboratorio di transizione al lavoro "Senza muri" atto di accreditamento rilasciato dal Comune di Ozzano dell'Emilia, Det. n.84 del 6/02/2016. Autorizzazione al funzionamento rilasciata dallo stesso Comune in data 20/01/2003, prot. N° 1739.
- Atto di Accreditamento del Centro Socio Riabilitativo Diurno per disabili adulti denominato "Casa dell'Arcobaleno" rilasciato dal Comune di Pianoro con Det. n.81 del 6/02/2016. L'Autorizzazione al funzionamento è stata rilasciata dallo stesso Comune il 22/07/2010 con determina n.274 prot. N° 10693.

Carta dei Servizi e Servizio Pubblico

Dal 1995 la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi come documento che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso e, al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni.

In questo modo l'utenza è messa in condizione di valutare la qualità del servizio erogato in un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

I principi fondamentali posti a premessa dei contenuti della Carta dei servizi vogliono rappresentare i valori cui s'ispirano le attività quotidiane, ogni singola azione e, soprattutto, ogni futuro cambiamento che dovrà essere considerato prioritario e da realizzarsi nella misura in cui riesca a rendere più certi e praticati i concetti che di seguito si vanno a esporre.

EGUAGLIANZA

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. La pari dignità degli utenti dei servizi sanitari trova il suo fondamento nell'Articolo 3 della Costituzione Italiana.

Le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza che all'interno della nostra realtà si configura come pari considerazione per ogni singola persona. Ciò non significa uniformità negli interventi in quanto per ogni ospite è previsto un Piano Educativo Assistenziale (PEAI) che considera le precise caratteristiche di ciascuno.



IMPARZIALITÀ

Nell'erogazione del servizio nei confronti degli ospiti, tutto il personale che opera presso il Centro Diurno è tenuto ad un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

TRASPARENZA

L'Amministrazione garantisce, la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la possibilità di visionare atti e di averne copia, la chiarezza e la tempestività dell'informazione e la riservatezza dei dati personali.

L'utenza può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile. L'Azienda fa proprio tale principio garantendo un servizio educativo su cinque giorni la settimana e per 230 giornate annue.

DIRITTO DI SCELTA

L'ospite ha il diritto di scegliere secondo le proprie esigenze nonché in base alle proprie possibilità.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione della persona disabile, che frequenta il Centro Diurno e dei suoi familiari, deve essere sempre garantita ed è di fondamentale importanza quale contributo insostituibile per il miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento degli obiettivi preposti. Continua è la ricerca di intesa e collaborazione con le realtà istituzionali pubbliche, private e di volontariato del territorio di appartenenza e non.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere.

Il Centro Diurno è impegnato ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

Art. 1 - I Centri Diurni

Il Centri Socio-riabilitativo Diurni ASP (di seguito denominato Centri) sono strutture territoriali aperte di sostegno, di socializzazione, di aggregazione e di recupero per persone disabili.

Si caratterizzano per promuovere, con un adeguato intervento educativo personalizzato lo sviluppo di abilità della persona e la sua integrazione nel contesto locale e sociale.

Il Centro si avvale di risorse, servizi e strutture presenti sul territorio e garantisce, attraverso progetti individuali la partecipazione degli utenti in carico, ad attività prioritariamente esterne, che siano organicamente strutturate.

Le attività sono mirate al recupero e al mantenimento delle capacità fisiche ed intellettuali residue, per il miglioramento del livello di autonomia personale, relazionale, comportamentale e d'inserimento sociale.

Tutti e tre i Centri ("Gea", "Senza Muri" e "Casa dell'Arcobaleno") sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00, tranne il martedì, giornata in cui sono aperti all'utenza dalle 9.00 alle 15.00, per consentire l'Incontro di Verifica dei gruppi di lavoro, dalle 15.00 alle 17.00.

I Centri sono aperti all'utenza per 230 giornate l'anno, rispettando una chiusura estiva di 3 settimane consecutive, e una settimana circa di chiusura durante le festività natalizie.

Art. 2 - Mission e finalità del servizio

MISSION

Tutte le Strutture perseguono i seguenti obiettivi generali:

- Ospitalità diurna e intervento qualificato attraverso progetti mirati e personalizzati atti all'acquisizione e al mantenimento di capacità comportamentali, cognitive, affettivo relazionali, ricercando il benessere psicofisico della persona disabile, ponendo attenzione ai suoi bisogni e desideri.
- Sostegno e supporto alle famiglie attraverso un costante rapporto e colloquio diretti con l'equipe di lavoro.
- Integrazione sociale della persona disabile attraverso il contatto con le realtà esterne territoriali, attraverso la collaborazione col tessuto sociale, con le istituzioni pubbliche e private della comunità di riferimento.

Il Laboratorio di Transizione al Lavoro "Senza Muri" persegue inoltre i seguenti obiettivi:

- Spazio formativo di raccordo con il mondo del lavoro, teso al mantenimento, consolidamento e allo sviluppo dell'autonomia personale in prospettiva di un successivo e possibile inserimento lavorativo mirato;
- Spazio espressivo-formativo e di socievolezza per ragazzi già impegnati in attività lavorative o adulti con scarse possibilità relazionali;

Tutto ciò nel rispetto dei seguenti principi:

- *Uguaglianza*, i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, con divieto assoluto di qualsiasi discriminazione;
- *Imparzialità*, i servizi sono erogati mantenendo un comportamento obiettivo e neutrale;



- *Continuità*, il servizio deve essere regolare e continuo, le eventuali interruzioni devono attenersi alle regolamentazioni di legge (per esempio normativa sullo sciopero);
- *Trasparenza*, la persona disabile e la sua famiglia hanno diritto di accesso alle informazioni loro riguardanti, (nei limiti e con le modalità stabilite dalla legge), al fine di garantire loro il pieno diritto di scelta.

I Centri inoltre, si impegnano ad assicurare:

- Modalità di lavoro per progetti (PEAI) formalizzati in forma scritta, condivisi con le famiglie, con verifica almeno semestrale effettuata in modo congiunto con il Responsabile del Caso individuato dalla competente Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM);
- Diete speciali agli utenti che ne hanno necessità;
- Predisposizione e attuazione di programmi educativi e riabilitativi sia all'interno sia all'esterno della struttura, sia per gruppi d'interesse sia per attività individuali predisponendo il programma giornaliero di attività per gli ospiti;
- Collaborazione nell'ambito di sperimentazioni, piani e progetti di monitoraggio e miglioramento della qualità educativa, assistenziale sanitaria e socio-sanitaria proposti dall'Azienda USL;
- Applicazione delle Linee Guida e dei Protocolli operativi assistenziali che saranno definiti, anche in collaborazione con il Gestore stesso, dall'Azienda USL;
- Garanzia della partecipazione del proprio personale a eventuali momenti formativi per il continuo miglioramento del livello educativo e assistenziale nell'ambito delle strutture e svolgimento di una formazione annuale per il proprio personale congruente alla specifica tipologia di servizio;
- La rilevazione dei dati di attività e delle prestazioni erogate come concordate con la committenza. In particolare: la rilevazione mensile delle presenze/assenze degli ospiti.

Le Finalità che i Centri si propongono sono:

- Rispondere ai bisogni della popolazione disabile residente nei Comuni del Distretto;
- Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e con i servizi presenti sul Territorio e in particolare con gli enti culturali;
- Essere un luogo di aggregazione socio/culturale, educativa, ludico-ricreativa;
- Migliorare la qualità della vita delle persone diversamente abili;
- Evitare forme di istituzionalizzazione improprie;
- Garantire sostegno alle famiglie e supporto nell'attività assistenziale;
- Favorire una reale rete di integrazione sociale nell'ambiente esterno;
- Ricercare il benessere dell'individuo attraverso un'attenzione alla sua unicità;
- Individuare e perseguire obiettivi di cambiamento e promozione sociale;
- Considerare la globalità della persona;
- Considerare la famiglia come risorsa, riconoscere alla stessa il ruolo di soggetto primario e ambito di riferimento unitario;
- Rendere comprensibile il percorso riabilitativo-educativo;
- Considerare il territorio come risorsa: gli ambiti in cui si esplicano gli interventi educativi (ambienti di lavoro, scuole, luoghi del tempo libero);
- Realizzare spazi reali di vita per crescere e sviluppare le capacità individuali;
- Promuovere processi di trasformazione culturale finalizzati a far sì che la Comunità Locale si attivi per una più solidale presa in carico del diversamente abile;
- Concorrere all'ampliamento e rafforzamento della "rete" dei servizi socio assistenziali territoriali e quindi alla concreta attuazione della Legge Quadro 328/2000.

Art. 3 - Presentazione e descrizione delle Strutture

Il Centro Diurno G.E.A (Gruppo Educativo Abilitativo)

È ubicato a San Lazzaro di Savena in via Emilia 32 ed è situato al piano terra, la superficie è di circa 300 mq. È suddiviso in due ali speculari, ciascun'ala formata da un salone utilizzato come spazio di socializzazione, una cucina per consumare il pranzo, alcune stanze utilizzate per laboratori vari (laboratori manuali, informatici, musicali, ecc.), bagni utenti e bagno operatori. Ampio giardino esterno, utilizzato nella bella stagione, piccolo giardino interno con arredi.

Ricettività del Centro GEA: n° 17 posti autorizzati e accreditati

Il Centro Diurno Laboratorio Senza Muri

È ubicato a Ozzano dell'Emilia in via Aldo Moro 2/c è situato a piano terra, la superficie è di circa 200 mq. L'immobile è di proprietà del Comune di Ozzano concesso in Comodato d'uso gratuito all'Asp Laura Rodriguez in qualità di ente gestore del servizio.

La struttura è composta da un lungo corridoio su cui si aprono i seguenti ambienti:

- un ufficio;
- una cucina utilizzata per il consumo dei pasti e per attività laboratoriali;
- un locale lavanderia utilizzato anche per attività abilitative;
- un locale adibito all'accoglienza degli utenti e utilizzato anche per attività espressive;
- un locale utilizzato per le attività di aiuto-segreteria;
- un locale utilizzato per laboratori di manualità;
- due bagni per utenti, entrambi attrezzati;
- un bagno operatori con antibagno utilizzato come ripostiglio dal personale adibito alle pulizie.

Ricettività del Centro "laboratorio Senza muri": n° 9 posti autorizzati e accreditati

Il Centro Diurno Casa dell'Arcobaleno

È ubicato a Carteria di Sesto- Pianoro (Bo) in via Nazionale 58, sul lato destro della strada statale che collega Bologna a Firenze all'interno di un tessuto prevalentemente residenziale, al confine di un'ampia area verde, destinata a manifestazioni e feste della collettività e collegata con il centro di Carteria da una pista ciclabile, che poi prosegue verso Rastignano.

La struttura, di proprietà del comune di Pianoro è stata ristrutturata tramite fondi nazionali e dei Comuni del Distretto di San Lazzaro, ed è articolata su tre livelli.

Il CSRD è situato al piano seminterrato, cui si accede tramite scale/ascensore o direttamente dal giardino. La superficie è di circa 350 mq. Gli spazi sono così suddivisi: quattro ambienti per laboratori diversi (musicale, artistico, motorio, polivalente), un atelier polivalente, un atrio-soggiorno, una sala da pranzo, una cucina, cinque servizi igienici per gli utenti, spogliatoio uomini e spogliatoio donne con relativi servizi igienici, ufficio, ripostiglio, spazio lavanderia e guardaroba. La struttura è circondata da un ampio giardino fruibile nella bella stagione e utilizzato come ulteriore ambiente per attività all'aria aperta.

Ricettività del Centro "Casa dell'Arcobaleno": n° 16 posti autorizzati e accreditati

Nei Centri sono presenti arredi adeguati agli utenti e ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni degli utenti stessi. Nel centro avviene adeguata manutenzione ai suddetti ausili e arredi.

I Centri non hanno vincoli di orario per ciò che riguarda l'accesso di familiari e amici degli utenti durante l'orario di apertura del Servizio.



Art. 4 - Descrizione dei servizi offerti

Servizio di Ristorazione

I pasti sono consumati prevalentemente all'interno del Centro Diurno e sono forniti da una ditta esterna specializzata nel settore della ristorazione collettiva. Il menù vario e diversificato a seconda delle stagioni e articolato su 4 settimane. Sono previste variazioni/alternative al menù sulla base di preferenze individuali, nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio o di prescrizioni dietetiche.

È parte integrante della progettualità del Laboratorio Senza Muri il consumo dei pasti, prevalentemente in locali pubblici di ristorazione.

Servizio di Pulizia

Il servizio di pulizia del Centro diurno è affidato a una ditta esterna specializzata. Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono: *-la pulizia continuativa ordinaria*: compiuta una volta al giorno; *-pulizie periodiche* (settimanale, mensile, trimestrale, semestrale) di alcune aree della struttura o dell'intero stabile.

Le prestazioni vengono erogate tutti i giorni della settimana, il dettaglio delle cadenze temporali degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della Struttura è determinato sulla base di specifici standard definiti.

La Struttura garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.

Tutti i prodotti utilizzati sono rispondenti alle normative vigenti e conservate in struttura le caratteristiche tecniche (schede tecniche).

Tutte le attrezzature e macchinari utilizzati per l'esecuzione dei lavori di pulizia sono conformi alle prescrizioni vigenti.

Servizio di Manutenzione

Il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria della Struttura, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature è assicurato sia mediante la presenza di personale interno che attraverso appositi contratti di manutenzione con aziende esterne.

Chiunque (ospiti, volontari o familiari) individui la necessità di manutenzione può effettuare la manutenzione eseguirà gli interventi con priorità e tempi di intervento variabili in base all'urgenza, rilevanza e contenuto delle segnalazioni ricevute, anche in relazione alla necessità di rivolgersi a fornitori/aziende esterne.

Il personale addetto alla manutenzione si occupa inoltre della cura del parco della Struttura, coadiuvato da volontari e/o tirocini formativi.

Trasporti

Il trasporto degli utenti non autonomi negli spostamenti, per e dal Centro, è a carico dei Comuni di appartenenza. Il trasporto degli utenti durante le attività, per lo svolgimento delle stesse, è a carico degli Educatori Professionali.

Art.5 - Personale

I professionisti impiegati sono dotati delle specifiche qualifiche e abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa e rendono le proprie prestazioni in regime di dipendenza dall'ente gestore e/o a rapporto convenzionale.

Il personale dipendente di ruolo è assunto tramite concorso, quello in convenzione attraverso accurate procedure selettive. Tutti gli operatori vengono inseriti con un congruo periodo di affiancamento con i colleghi di esperienza, al fine di apprendere le metodologie di lavoro e l'organizzazione.

Gli strumenti utilizzati sono:

L'équipe multi professionale, ma anche mono professionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita.

Funzioni educative

Coordinatore Responsabile di Struttura.

Il Coordinatore è responsabile di tutti i servizi offerti all'interno della Struttura; assicura la qualità della vita e il benessere complessivo degli ospiti garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Concorre alla definizione della programmazione ed è responsabile della gestione e valutazione complessiva del Servizio, risponde del risultato finale all'utenza configurandosi quindi come posizione di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra processi socio-assistenziali e sanitari. È il referente per tutte le informazioni relative all'organizzazione e gestione dei servizi.

Educatore Professionale con funzioni di Coordinamento interno

L'Educatore Professionale con funzioni di coordinamento interno al Servizio, è la figura che si occupa di promuovere, programmare e coordinare le attività all'interno del Servizio.

Sovrintende la corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio con particolare riferimento alle attività educative e a tutti i servizi afferenti alle attività del centro (dalla gestione cassa alla manutenzione).

Educatore Professionale

Il Servizio all'interno del centro viene svolto da Educatori Professionali. Si tratta di un professionista socio-sanitario che attua specifici progetti educativi e riabilitativi nell'ambito di un progetto elaborato da un'équipe multidisciplinare volti a uno sviluppo equilibrato della persona.

Organizza e gestisce le attività educative programmate tenendo conto dei bisogni dell'utente e del contesto ambientale mantenendo una tensione educativa utile al raggiungimento degli obiettivi prefissati e condivisi nel gruppo di lavoro.

Funzioni Amministrative

Il **Direttore** è nominato dal Consiglio di Amministrazione (CdA), anche al di fuori della dotazione organica dell'ASP.

Il Direttore è responsabile della gestione aziendale e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione, anche attraverso l'utilizzo delle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate dal Consiglio stesso.

Il Direttore propone al CdA i provvedimenti necessari a garantire il funzionamento dei servizi e lo svolgimento dei compiti amministrativi dell'ASP. In assenza del Direttore opera il Vice-Direttore appositamente nominato dal Consiglio d'Amministrazione.

Il Personale Amministrativo: svolge i compiti amministrativi relativi alla gestione dell'ASP provvedendo alle esigenze di Fatturazione, Amministrazione, Contabilità e Paghe del Personale.

Volontariato

Possono essere presenti in Struttura volontari sia in forma singola sia associata, per svolgere attività di supporto alla programmazione del Centro senza sostituirsi all'operatività del personale educativo. L'attività dei volontari è programmata e indirizzata dal coordinatore in collaborazione con gli educatori coordinatori dei centri.

Art. 6 – Metodologia di lavoro

Strumenti di lavoro

- Cartella personale dell'utente;
- Progetto educativo/assistenziale individuale (PEAI) aggiornato;
- Agenda giornaliera, utilizzata per annotare telefonate, impegni della giornata, eventuali assenze di utenti e operatori, pianificazione preventiva dell'organizzazione del Laboratorio, comunicazioni ordinarie;
- Quaderno di osservazione giornaliera rispetto all'utenza e all'attività svolta;
- Registro mensile presenze utenti e operatori;
- Bacheche in cui vengono esposte programmazione settimanale e informazioni utili all'organizzazione della struttura.

P.E.A.I

Cos'è il Peai

PEAI è il Piano Educativo Assistenziale Individualizzato che delinea in maniera integrata a quali bisogni educativi e assistenziali l'azione degli operatori intende rispondere, attraverso la definizione di obiettivi e strategie.

Cosa contiene:

- Dati anagrafici: Nome, cognome, data e luogo di nascita, servizio di appartenenza;
- Data di compilazione del progetto e nome del compilatore;
- Nominativi Operatori di riferimento/tutor dell'utente interni al servizio;
- Nominativo Responsabile del caso (RC) del Servizio Territoriale
- Altre figure interne ed esterne al servizio che hanno collaborato alla stesura del progetto (committente, familiare/tutore/curatore/amministratore di sostegno, persone coinvolte a vario titolo);
- Biografia (anamnesi e storia del percorso di vita della persona);



- Quadro Generale o Profilo;
- Bisogni, preferenze e desideri espressi dall'Utente e dal Familiare;
- Obiettivi definiti per l'anno in corso (dove voglio arrivare, cosa voglio preservare/mantenere) ed eventuale tassonomia;
- Obiettivi raggiungibili Tempi per il raggiungimento dell'obiettivo e/o sotto obiettivo;
- Senso degli obiettivi: perché voglio arrivare lì, perché scelgo certi obiettivi;
- Azioni: scelta delle attività, strategie, degli strumenti e tecniche che s'intendono utilizzare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati al fine di perseguire i bisogni e i desideri;
- Verifica della risposta ai bisogni e desideri;
- Valutazione attraverso indicatori di risultato;
- Osservazioni e/o note dei familiari e dell'utente (accettazione o meno del piano);
- Data di condivisione e firma (con familiare/tutore/curatore/amministratore di sostegno, utente);

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

C.S.R.D G.E.A e Casa dell'Arcobaleno

Le attività sono il frutto dell'elaborazione programmatica-educativa del gruppo di lavoro, che tiene conto della specificità individuale dell'utente e della complessità del gruppo nella sua interezza. Le attività vengono svolte dividendo il gruppo in piccoli sottogruppi, per diversificarle a seconda dei bisogni-peculiarità di ciascuno e delle scelte riabilitative-educative.

La linea guida dei due Centri è di essere profondamente collegati con tutte le realtà istituzionali pubbliche e private del territorio di appartenenza e non. Il Centro, con la sua programmazione, vuole essere uno strumento elastico, agile e sempre in dialogo con la realtà esterna.

La programmazione è incentrata su proposte di situazioni in cui è data la possibilità di una vita soddisfacente al di là della condizione di disabilità, e alla continua ricerca del superamento dell'ostacolo che la disabilità comporta.

Le attività sono suddivise in esterne e interne alla struttura:

Attività Esterne

Le attività esterne hanno lo scopo di sperimentare situazioni socio-riabilitative in ambiti occupazionali, ricreativi, individuali e di gruppo nell'ottica ecologico-ambientale della qualità della vita della persona. Le attività sono proposte in base alla lettura dei bisogni individuali delle persone inserite al fine del perseguimento degli obiettivi generali e specifici dei progetti con particolare attenzione al valore inclusivo delle attività selezionate.

Attività Interne

Le attività interne hanno una connotazione prevalentemente ludico-ricreativa o occupazionale in ambiente protetto, ad alta valenza educativa. L'ambito di riferimento è quello dell'educazione civica attraverso l'esercizio delle buone prassi, della condivisione/suddivisione dei compiti e relative responsabilità. Altra specificità delle situazioni proposte riguarda l'espressione creativa e l'esplorazione delle abilità personali in ambito relazionale alla ricerca di una diversificazione e implementazione delle capacità comunicative.

Le attività che si svolgono al Centro sono suddivise nell'anno solare in due periodi con due distinte programmazioni: INVERNALE, da ottobre a maggio ed ESTIVA, da giugno a settembre. Suddivisione motivata dal fatto che le infrastrutture e i tecnici che svolgono le attività sono spesso collegati alle scuole e ai Comuni e rispecchiano perciò una scansione temporale di tipo scolastico. Durante l'estate,



inoltre si privilegiano attività di tipo esterno all'aria aperta.

Nel corso degli anni hanno avuto notevole continuità le attività di Laboratorio Musicale, svolta da personale interno con competenze specifiche, e l'attività di Teatro presso il CSRD GEA, realizzata in collaborazione con una compagnia teatrale del territorio, il cui obiettivo finale è una rappresentazione pubblica annuale, che avviene presso il Teatro ITC di San Lazzaro di Savena, con il Patrocinio del suddetto Comune.

C.S.R.D Laboratorio Senza muri

L'inserimento del ragazzo al Laboratorio prevede un'osservazione iniziale e successivi percorsi differenziati:

1. Percorso individuale di transizione al lavoro finalizzato ad una possibile assunzione

Obiettivo generale:

Raggiungimento del maggior numero di competenze trasversali al fine di un inserimento lavorativo.

Obiettivi specifici:

in base al quadro emerso dall'osservazione precedente si lavorerà per il potenziamento e/o per l'apprendimento di capacità funzionali e/o relazionali.

Metodo di lavoro:

- Inserimento iniziale in piccolo gruppo con elevato grado di compatibilità rispetto alla finalità lavorativa;
- Scelta di attività e di contesti che permettano un graduale percorso verso una sempre maggiore autonomia della persona. (Le attività vengono scomposte in differenti livelli di complessità e di capacità richieste per il loro svolgimento in modo da rendere facilmente visibile il grado di autonomia raggiunto dal ragazzo).
- Monitoraggio frequente e documentazione dell'esperienza.

2. Percorso lavorativo protetto

Obiettivo generale:

potenziamento / mantenimento competenze lavorative e sviluppo identità adulta in ambienti lavorativi reali.

Obiettivi specifici:

vengono formulati in base alle osservazioni quotidiane e il confronto nel gruppo di lavoro.

Metodo di lavoro

- inserimento in piccolo gruppo con la presenza dell'educatore;
- scelta di attività e di contesti lavorativi che permettano una buona integrazione;
- monitoraggio e documentazione delle esperienze.

3. Percorso di tipo occupazionale

Obiettivo generale:

Potenziamento/mantenimento delle capacità individuali per lo sviluppo di un'identità adulta e il mantenimento di un buon equilibrio psichico.

Obiettivi specifici:

Vengono formulati in base alle osservazioni quotidiane e il confronto nel gruppo di lavoro.

Metodo di lavoro:

- Inserimento in contesti lavorativi più o meno strutturati, intesi come strumento di equilibrio e crescita della persona.
- Monitoraggio e documentazione delle esperienze.

Le attività sono il frutto dell'elaborazione programmatica-educativa del gruppo di lavoro che tiene conto della specificità di ogni singola persona.

Ogni utente ha proposte lavorative specifiche sia interne al Laboratorio sia esterne in stages individuali o di partecipazione a piccoli gruppi interni alle aziende (nuclei aziendali) con o senza la presenza dell'educatore, nel rispetto delle caratteristiche individuali e della fase del percorso verso l'autonomia che il singolo utente si trova a vivere in quel momento.

Molta importanza viene data anche alla scelta del contesto lavorativo che deve tener conto sia della dimensione funzionale sia di quella relazionale affinché la persona inserita possa gradualmente integrarsi e apportare il suo contributo e diventare quindi risorsa umana e lavorativa.

Oltre alle attività del mattino, prevalentemente lavorative, il Laboratorio organizza attività pomeridiane aperte anche ai ragazzi disabili del territorio seguiti dalla USSI dell'Azienda USL di San Lazzaro. Le attività pomeridiane organizzate sono di tipo espressivo-formative e occupazionali e sono uno sfondo utile per stare insieme e far emergere idee, desideri, stati d'animo.

Tali attività oltre a rappresentare momenti socievolezza, di scambio relazionale e di potenziamento delle abilità, ci consentono di mantenere un contatto con i ragazzi che hanno raggiunto un alto livello di autonomia e sono già impegnati in attività lavorative esterne.

Attività Esterne

Le attività esterne consistono in:

- esperienze lavorative svolte in autonomia presso aziende del territorio con un monitoraggio da parte di un educatore;
- partecipazione in piccoli gruppi interni alle aziende (**nuclei aziendali**) con la presenza costante di un educatore;
- partecipazione ad attività all'interno del territorio di Ozzano in collaborazione con il Comune (volantinaggio, etichettatura libri biblioteca, ecc.)

Attività Interne:

Le attività interne si svolgono in piccolo gruppo all'interno degli spazi del Laboratorio ma mantengono comunque una stretta collaborazione col territorio:

- attività di "ricicl-art", che consiste nel confezionamento di blocchetti di carta per appunti, utilizzando materiale cartaceo di scarto, procuratoci prevalentemente da Comune di Ozzano,



Comune di San Lazzaro, Azienda Usl e aziende del territorio;

- attività di aiuto-segreteria con un mansionario di facile esecuzione come piegatura volantini, imbustamento, timbratura, in collaborazione con le Istituzioni pubbliche locali;
- attività legate alla quotidianità e alla cura degli ambienti del Laboratorio;
- attività espressivo - formative: realizzazione di biglietti augurali, realizzazione di piccoli oggetti, attività di cucina, ecc.

Art. 7- Soddisfazione del cliente

L'ascolto degli utenti/familiari è un impegno prioritario per l'ASP Laura Rodriguez per costruire relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con gli utenti/familiari – in quanto clienti, cittadini e possibili

alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- Di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio.
- Di presentare reclami e di ricevere risposte.
- Di fare proposte di miglioramento.

L'ASP s'impegna pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di "non qualità" circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- Utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese degli utenti, ai fini del miglioramento;
- Conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese degli utenti verso il servizio.

Le segnalazioni ed i suggerimenti possono essere esposti in qualsiasi momento verbalmente al Coordinatore di Struttura e/o ai Responsabili dei vari servizi oppure possono essere scritti in apposito modulo presente all'ingresso della Struttura ed inseriti nell'apposita cassetta all'entrata della medesima.

Il Coordinatore di Struttura provvederà a rispondere alle segnalazioni scritte entro 30 giorni dal momento del ricevimento delle stesse.

In collaborazione con l'AUSL di Bologna è stato redatto un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione che viene somministrato ogni due anni agli ospiti ed ai loro familiari (rilevazione effettuata in collaborazione con l'AUSL ad anni alterni) nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere le loro valutazioni sui diversi aspetti del servizio.

I questionari vengono elaborati al fine di poter esaminare il grado di soddisfazione e valutare se necessario apportare modifiche o correttivi.

Incontri strutturati con i familiari

I CSRD attribuiscono al rapporto con le famiglie degli ospiti un'importanza fondamentale per svolgere un buon lavoro educativo-riabilitativo sulla persona.

Per quanto riguarda il CSRD "GEA" e Casa dell'Arcobaleno, due sono gli incontri annuali con tutte le famiglie degli utenti in cui è presente l'equipe di lavoro allo scopo di presentare le programmazioni invernale ed estiva.

Per quanto riguarda il Laboratorio Senza Muri gli incontri con le famiglie sono in genere



individuali. Sono previsti incontri di gruppo solo in caso di comunicazioni di interesse generale. In tutti e tre i centri almeno una volta l'anno si tiene un incontro personalizzato con ciascuna famiglia, in cui sono presenti il Responsabile del caso, il Coordinatore Responsabile del Centro e l'Educatore referente dell'utente, allo scopo di presentare il PEAI e condividere gli obiettivi e le strategie educative.

In caso di necessità e di situazioni critiche gli incontri personalizzati sono più frequenti. La linea guida del Centro è di monitorare costantemente, assieme alle famiglie l'andamento del progetto e di esserle di aiuto e supporto nei momenti di difficoltà.

SINTESI DELLE GARANZIE

- Ad ogni utente e alla sua famiglia viene consegnata la Carta dei Servizi
- Al momento del primo accesso viene condotto un incontro preliminare con familiari e utente e viene concordato un piano di inserimento
- Alla famiglia e all'utente vengono comunicate le figure di riferimento all'interno del Centro e vengono comunicate le eventuali variazioni
- La famiglia e l'utente vengono informati sui costi per la frequenza del Centro
- Alla famiglia e all'utente vengono garantiti colloqui individuali e incontri di gruppo
- In caso di bisogno gli operatori del Centro sono disponibili a dare informazioni telefoniche negli orari di apertura del Centro
- La famiglia e l'utente partecipano alla progettazione delle attività del Centro
- La famiglia e gli amici degli utenti hanno libero accesso al Centro senza necessità di preavviso, compatibilmente con le attività in corso
- La famiglia e gli utenti possono formulare osservazioni, reclami o segnalazioni di persona, telefonicamente o consegnando l'apposito modulo al Coordinatore Responsabile
- Il Centro verifica l'effettiva applicazione delle Garanzie attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione alle famiglie
- Per ogni utente viene formulato un PEAI, condiviso con famiglia e utente, e sottoposto a verifica semestrale
- E' assicurato il rispetto delle credenze religiose, sociali e culturali di ogni utente
- Il Centro è dotato di attrezzature idonee a massimizzare le autonomie degli utenti
- Il Centro garantisce la variazione stagionale del menù, e garantisce aiuto e sostegno all'utente nel momento dei pasti
- Il Centro organizza attività di socializzazione e di inclusione sociale
- Tutto il personale operante del Centro è formato, competente e in possesso della qualifica prevista dalla Normativa vigente ed è aggiornato annualmente attraverso corsi di formazione specifici

Art 8 - Modalità di accesso

Su specifica richiesta della Committenza, a fronte di un Progetto Individualizzato validato dall'UVM, sarà possibile effettuare inserimenti che prevedano la frequenza della struttura in modo parziale (moduli), in tali casi nell'ambito del progetto e del relativo contratto individuale di assistenza dovranno essere dettagliati in modo preciso i giorni e i periodi di effettiva presenza dell'ospite in struttura.

Sui posti sarà possibile l'inserimento di utenti provenienti da altri Distretti dell'Azienda USL di Bologna o della Regione Emilia Romagna. L'avvio di tali percorsi dovrà essere previamente autorizzato dalla Committenza nei modi e secondo le procedure definite.

Il percorso di accesso alla rete dei servizi semiresidenziali ed i criteri di valutazione della situazione del disabile sono unici per tutto il territorio dell'Azienda USL di Bologna e sono contenuti nell'ambito del Progetto GARSIA e del relativo specifico sistema informativo-operativo GARSIA DISABILI in fase d'implementazione.

La decisione dell'inserimento e i relativi criteri di priorità sulla ammissione del disabile in struttura sono di competenza del Distretto di Committenza e Garanzia. L'effettiva ammissione dell'utente in struttura deve essere sempre autorizzata in via preventiva dal Distretto.

A fronte della comunicazione da parte del Gestore della disponibilità di posti vacanti il Distretto provvederà ad indicare, entro 8 giorni lavorativi dalla data della medesima comunicazione, il nominativo del nuovo utente e, se del caso, il Distretto che assumerà i relativi impegni gestionali ed amministrativi. Tenendo conto delle caratteristiche e dei bisogni dell'utente e nel rispetto delle necessità della sua famiglia il percorso d'inserimento dovrà concludersi, di norma, con l'effettivo accesso in struttura entro 30 giorni.

Il Distretto, a seguito della autorizzazione all'inserimento, invia specifica comunicazione al Gestore indicando formalmente la data di effettivo ingresso in struttura e il Responsabile del Caso individuato.

Il Distretto invia al soggetto Gestore tutta la documentazione necessaria a garantire la presa in carico del disabile da parte degli operatori della struttura compresa la scheda di valutazione multidimensionale (Scheda di Valutazione del Bisogno Assistenziale regionale da Determina DGSPS n. 2023/2010 e Scheda SIS) e la cartella socio-sanitaria informatizzata dell'ospite. All'atto della attivazione del modulo informativo GARSIA STRUTTURE DISABILI tale processo sarà gestito in modo informatizzato.

La Committenza s'impegna a comunicare tempestivamente al Gestore gli eventuali atti e regolamenti adottati a livello metropolitano e/o locale. In particolare i contenuti dei provvedimenti adottati per normare in modo omogeneo le modalità di accesso e di utilizzo dei servizi accreditati da parte dell'utenza e le conseguenti modalità di contribuzione della medesima al costo dei servizi saranno illustrati dalla Committenza stessa agli utenti ed alle loro famiglie.

In caso di ammissione su posto accreditato di utenti provenienti da altri Distretti dell'Azienda USL o della Regione Emilia-Romagna l'accesso dovrà essere sempre autorizzato in via preventiva dalla Committenza che ne darà formale comunicazione al Servizio inviante ed al Gestore. La richiesta di accesso di utenti provenienti da altro distretto dovrà pervenire alla Committenza.

L'accoglienza al CSRD in favore di portatori di gravissime disabilità acquisite può avvenire qualora l'UVM elabori un PEAI compatibile con le caratteristiche della struttura. Il gestore deve assicurare una gestione integrata degli inserimenti individuali, garantendo gli interventi di tipo socio-sanitario, riabilitativo, educativo e assistenziale previsti dal PEAI.

Il progetto individualizzato viene definito nell'ambito dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) che individua anche il Responsabile del Caso. Il suo nominativo viene fornito al Coordinatore del CSRD all'atto della comunicazione formale d'inserimento dell'utente. Il Responsabile del Caso si rapporta direttamente, sul piano della gestione tecnico-assistenziale del caso, con il coordinatore e gli operatori di riferimento.



In particolare, sulla base del Progetto Individualizzato definito in UVM, il coordinatore e i professionisti della struttura, in collaborazione con il Responsabile del Caso, elaborano il PEAI che sarà periodicamente sottoposto a verifica secondo le cadenze concordate e comunque almeno ogni sei mesi.

A seguito delle verifiche periodiche del PEAI il Responsabile del Caso potrà proporre alla UVM distrettuale la rivalutazione della situazione.

Modalità di ammissione

Si accede al Servizio mediante richiesta dell'interessato, dei familiari e/o tutori, disabile, previa valutazione e consenso del Distretto di committenza e Garanzia.

Costi del servizio

Le rette per i servizi di cui all'Art. 5 sono a carico del FRNA (Fondo Regionale per la Non Autosufficienza) e del Bilancio Sociale delegato dai Comuni del Distretto all'Azienda USL di Bologna.

Il costo della retta oscilla tra un minimo di € 52,93 ad un massimo di € 172,73.

La contribuzione dell'utente viene valutata dall'A.S. responsabile del caso in base alla normativa Comunale.

Art. 9 - Modalità di dimissioni

Il Coordinatore della Struttura, a seguito di modifiche del bisogno assistenziale, può proporre al Responsabile del Caso verifiche straordinarie del Progetto Individualizzato. In tale contesto sarà concordata l'opportunità di un'eventuale rivalutazione da parte della UVM. La richiesta di rivalutazione del caso alla UVM distrettuale è compito del Responsabile del Caso.

Le dimissioni dalla struttura degli utenti accolti su posto semiresidenziale, su proposta del Responsabile del Caso, sono definite dall'UVM, formalizzate dal Direttore dell'Unità Operativa Semplice Attività Socio-Sanitarie distrettuale.

Art. 10 - Sicurezza sui luoghi di lavoro

L'ASP ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo N. 81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in Struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché effettuando la formazione obbligatoria del personale e relativi aggiornamenti.

A tutti i lavoratori viene comunicata l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

Art. 11 - Tutela della Privacy

L'A.S.P. ottempera agli obblighi previsti dalle normative in materia di protezione e conservazione dei dati personali: D. Lgs.196/2003 Codice in materia di protezione di dati personali, Regolamento Generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR).

In particolare, l'Azienda informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento e conservazione dei loro dati personali, informativa prevista dall'art.13 del Codice, acquisisce il consenso per il trattamento e conservazione dei dati di salute per finalità di tutela della salute, garantisce misure di sicurezza idonee, ha predisposto un documento programmatico sulla sicurezza dei dati sensibili e giudiziari, forma il personale relativamente alle novità legislative in materia, specialmente, in merito al trattamento e conservazione dei dati effettuati con strumenti elettronici.

L' A.S.P. ottempera a quanto previsto in tema di limiti di utilizzo immagini ai sensi delle disposizioni vigenti mediante apposita richiesta di consenso o meno firmato dall'ospite o suo familiare.

Art. 12 - Descrizione allegati

Il contenuto degli allegati alla Carta dei Servizi è suscettibile di integrazioni e/o variazioni nel corso del tempo: sarà cura della Direzione della Struttura dare massima pubblicità in occasione di eventuali modifiche apportate:

Allegati:

(Allegato 1) Figure professionali e presenza in Struttura.

(Allegato 2) Descrizione della giornata tipo

(Allegato 3) Modulo per segnalazioni e suggerimenti

(Allegato 4) Come raggiungere le strutture

Art. 13 - Norma conclusiva

Tutte le informazioni relative alle attività dell'Azienda sono reperibili anche sul sito **www.asplaurarodriguez.it**

L'ASP si riserva la facoltà di integrare e/o modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi dandone informazione agli utenti, ai familiari ed alla Committenza Istituzionale, ai sensi della normativa vigente.



ALLEGATO 1 - FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI IN STRUTTURA

Coordinatore Responsabile Centri

È presente in servizio (presso i locali del CSRD GEA, Via Emilia, 32 – San Lazzaro di Savena) dal lunedì al venerdì indicativamente a partire dalle ore 8.30 con presenza anche pomeridiana con orari flessibili in relazione al bisogno.

Educatore Professionale Coordinatore

È presente presso la sede del CSRD di riferimento, indicativamente dalle 09 alle 16, dal lunedì al venerdì.

Educatore Professionale

È presente presso la sede del CSRD di riferimento, indicativamente dalle 09 alle 16, dal lunedì al venerdì.

Direttore e Personale Amministrativo

Sono presenti la mattina a partire indicativamente dalle ore 8.30 dal lunedì al venerdì, presso la sede Amministrativa ASP, Via Emilia, 36 - San Lazzaro di Savena.

Almeno un amministrativo è presente anche la mattina del sabato ad esclusione del periodo estivo.

Centralino Portineria

Presso la sede di Via Emilia, 36 - San Lazzaro di Savena. Il servizio è coperto 7 giorni su 7 con orario (8.00-20.00).

ALLEGATO 2 – GIORNATA TIPO

CSRD GEA E CASA DELL'ARCOBALENO

- Dalle 9.00 alle 9.30

Accoglienza degli utenti e aiuto, per chi lo necessita, nella vestizione e nell'utilizzo degli armadietti personali. Consegne e comunicazioni operatori/utenti sulle attività giornaliere.

- Dalle 9.30 alle 12.00

Svolgimento delle Attività indicate in Programmazione con relativi trasporti presso il luogo di svolgimento dell'attività se esterne al Centro.

- Dalle 12.00 alle 12.30

Predisposizione al pranzo degli utenti e della sala da pranzo. Aiuto, per chi lo necessita, all'uso del bagno e del lavaggio delle mani.

- Dalle 12.30 alle 13.45

Consumazione del pranzo domiciliato dal Servizio di ristorazione. Aiuto nella preparazione, somministrazione e monitoraggio della corretta assunzione del cibo e delle bevande.

- Dalle 13.45 alle 14.15

Ripristino ambienti con relativa raccolta differenziata dei materiali di consumo e dei residui alimentari. Aiuto nell'igiene post pranzo, per chi lo necessita, relax e socializzazione.

- Dalle 14.15 alle 15.45

Predisposizione dell'ambiente e degli utenti alle attività pomeridiane. Svolgimento delle Attività indicate in Programmazione.

- Dalle 15.45 alle 16.00

Preparazione alla chiusura del Servizio, aiuto nella vestizione e predisposizione al trasporto per il viaggio di rientro a casa.

CSRD LABORATORIO SENZA MURI

- **9.00-9.30:** accoglienza utenti. I ragazzi inseriti nei nuclei aziendali e l'operatore di riferimento hanno come punto di incontro il centro Gea di San Lazzaro situato all'interno del Poliambulatorio AUSL.
- **9.30-12:** attività programmate
- **12 -13.45:** pranzo esterno e rientro in struttura oppure pranzo interno e riordino. I ragazzi del nucleo aziendale pranzano sempre nei luoghi esterni di ristorazione assieme all'educatore con cui hanno svolto l'attività.
- **13.45-14:** rientro a casa per gli utenti con orario 9-14, pausa per gli altri. L'operatore impegnato nei nuclei aziendali, dopo il pranzo, torna al centro Gea per accompagnare i ragazzi che finiscono la giornata alle 14 poi si reca al Laboratorio da solo o con i ragazzi con frequenza 9-16.
- **14.00-16.00:** attività espressivo-formative
- **16.00:** rientro a casa degli utenti: alcuni in autonomia altri con accompagnamento.



ALLEGATO 3 - MODULO PER SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

Gentile Familiare,

qualora desiderasse esprimere un reclamo/segnalazione La preghiamo di compilare il presente modulo in ogni sua parte e di consegnarlo direttamente in busta chiusa presso il Centralino dell'ASP L. Rodriguez, in Via Emilia n° 36 – San Lazzaro di Savena,

Alla C.A. Coordinatrice Responsabile Dott.ssa Francesca Balestri.

Verrà ricontattato il prima possibile e comunque non oltre i 30 giorni.

COGNOME _____ NOME _____

FAMIGLIARE/TUTORE DI _____

INSERITO PRESSO IL CSRD _____

Ai sensi della Legge n. 196/2003 e del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR), autorizzo l'ASP Laura Rodriguez Y Laso Dè Buoi al trattamento e alla conservazione dei dati personali di cui sopra.
I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati esclusivamente alle persone incaricate del trattamento nel rispetto dei principi di pertinenza.

Data _____

FIRMA

ALLEGATO 4 - COME RAGGIUNGERE LE STRUTTURE

CSR D GEA

L'accesso al Centro è da Via Emilia Levante n° 32, a San Lazzaro di Savena. Telefono 0516224265

In auto:

Dalla Tangenziale (circa 22 min.):

Uscita Tangenziale 12 per Bologna/Mazzini/Bellaria

Alla rotonda, prendi la prima uscita prendere viale Roberto Vighi

Alla rotonda successiva prendi la 3^a uscita e prendi Via Giuseppe Dozza/SS9

Superato il torrente Savena continuare su Via Emilia

Dopo il secondo semaforo svolta a destra e prendi Via E. Casanova

Svolta a destra e prendi via L. Rodriguez.

La strada chiusa termina con il cancello che dà accesso al parcheggio della struttura.

Dal centro Città (circa 20 min.):

Da Porta Maggiore prendere via Mazzini che proseguendo diventa via Emilia levante (SS9)

Alla rotonda prendi la seconda uscita via Giuseppe Dozza,

Superato il torrente Savena continuare su Via Emilia,

Dopo il secondo semaforo svolta a destra e prendi Via E. Casanova,

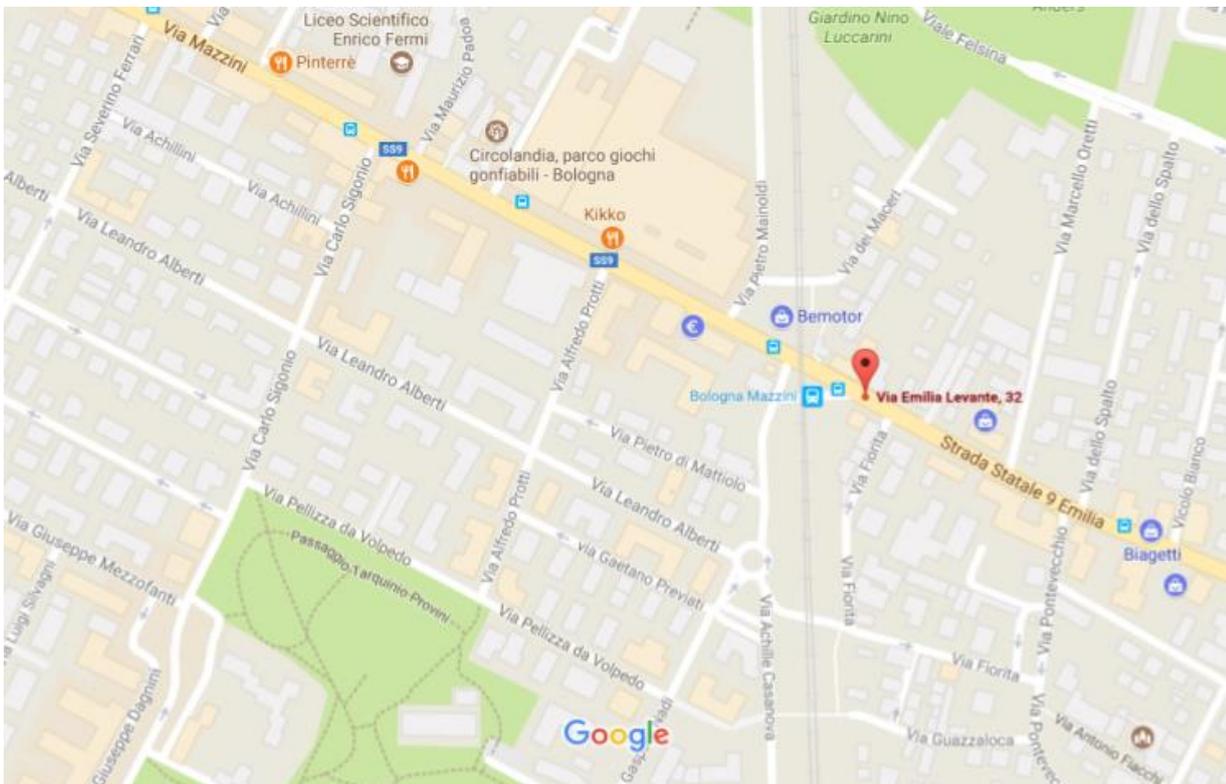
Svolta a destra e prendi via L. Rodriguez.

La strada chiusa termina con il cancello che dà accesso al parcheggio della Casa Protetta, si percorre il corsello che accede al Centro tramite un cancello

In Autobus

Dal centro Città linea 19 Fermata Rodriguez

Linee 94 e 101 Fermata Municipio



CSRD Casa dell'Arcobaleno

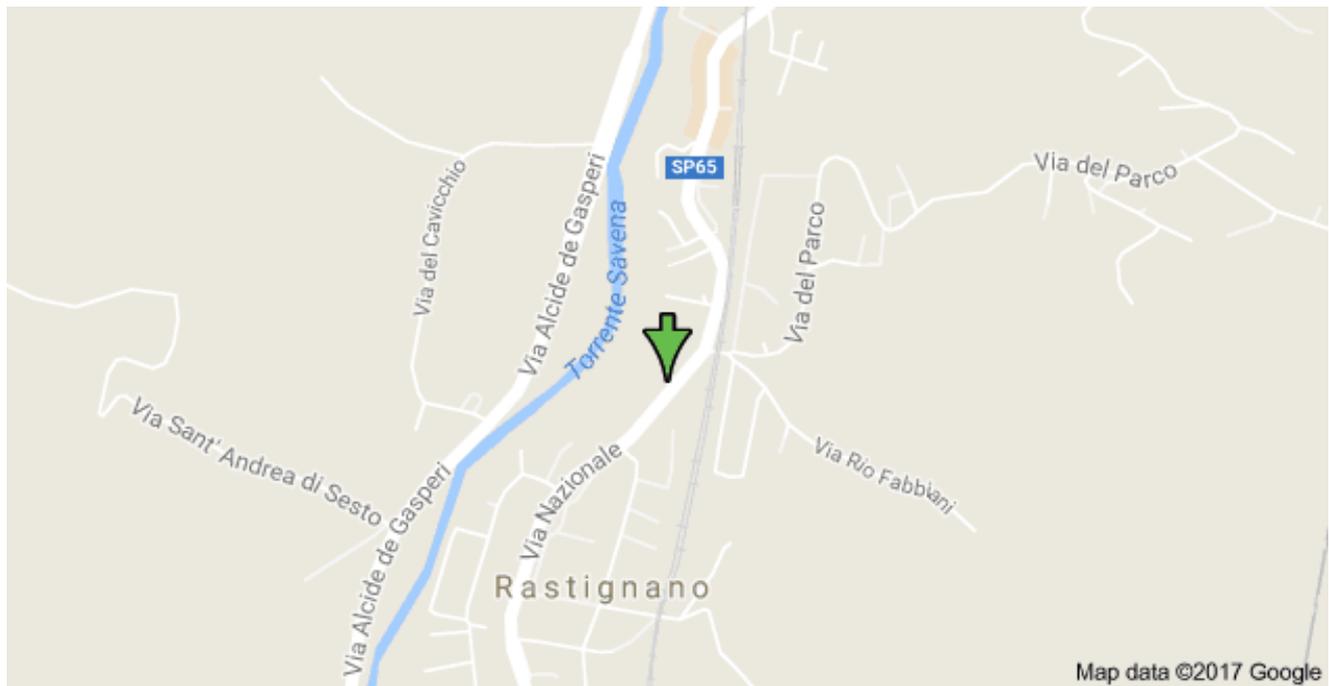
L'accesso alla struttura è da Via Nazionale, 58 Carteria di Sesto – Pianoro, tel. 051743431

In auto:

Percorrendo la strada statale Futa si arriva al capolinea dell'autobus n. 96 dove è collocata oltre alla struttura un ampio parco pubblico.

In autobus:

Dal centro città autobus 96, Linea 918 e 916



CSRD Laboratorio Senza Muri

L'Accesso al Laboratorio è da via Aldo Moro 2/c, la struttura si trova ad essere adiacente all'Inps di Ozzano dell'Emilia. Telefono 051799081

In autobus la struttura è raggiungibile con gli autobus 94 , 101 e 90.

