

CARTA DEI SERVIZI

***Centro Socio Riabilitativo Residenziale
per Disabili
“La Polveriera”***

INDICE DEL DOCUMENTO

INDICE DEL DOCUMENTO		
1. CARTA DI IDENTITA'	La struttura	Pag. 4
	Autorizzazioni e accreditamenti	Pag. 4
	I destinatari.....	Pag. 5
	Ricettività	Pag. 5
2. I PRINCIPI GENERALI	Le finalità.....	Pag. 5
	Riferimenti metodologici.....	Pag. 5
	La comunità	Pag. 6
	Modalità di accesso al servizio	Pag. 6
	Gli aspetti economici.....	Pag. 7
	Le prestazioni sanitarie.....	Pag. 7
	Il raccordo con i Servizi Inviati.....	Pag. 8
3. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	L'equipe del Servizio	Pag. 8
	La Progettazione Individuale.....	Pag. 9
	La Programmazione d'equipe e la formazione.....	Pag. 9
	Le attività.....	Pag. 10
	La giornata tipo.....	Pag. 11
4. ASPETTI NORMATIVI E REGOLAMENTO	I requisiti cogenti specifici.....	Pag. 11
	Le regole di funzionamento.....	Pag. 12
	La partecipazione della famiglia	Pag. 12
5. GLI STANDARD DI QUALITA'	Gli standard relativi al servizio	Pag. 13
	Gli standard relativi all'utente.....	Pag. 13
	Il monitoraggio del servizio.....	Pag. 14
6. MIGLIORIAMO INSIEME	Lo scambio di informazioni.....	Pag. 14
	Soddisfazione del cliente.....	Pag. 14
	Suggerimenti e reclami.....	Pag. 14
7. VUOI CONOSCERCI?	Dove siamo	Pag. 15
	Orari e contatti	Pag. 15
8. ALLEGATI	Tariffe	Allegato 1
		Pag 2 di 3
	Indicatori Benessere su istruzione RER	Allegato 2

1. CARTA D'IDENTITA'

LA STRUTTURA	Il Centro SRR "La Polveriera" "La Polveriera" è inserito in un progetto di riqualificazione urbana che riguarda l'area ex-polveriera di Reggio Emilia, attraverso il recupero di due fabbricati progettati per la manutenzione di carri armati durante la seconda guerra mondiale. L'intento è di sviluppare un nuovo polo di Servizi e attività per la cittadinanza, collocato ad un passo dal centro della Città . L'intervento ha come obiettivo la rinascita e rigenerazione dell'area come luogo di opportunità per il quartiere e la città attraverso la realizzazione non solo di uno spazio entro cui inserire servizi rivolti alla cittadinanza ma anche di un luogo di incontro e aggregazione culturale e sociale. Nelle forme e nelle funzioni il progetto ha realizzato nei due edifici interessati dall'intervento un'architettura complementare: L'edificio A è stato trasformato per ospitare nuove funzioni che dall'ambito sociale si aprono a dimensioni collettive e culturali (Servizi di integrazione per e con persone con disabilità, Servizi di mediazione penale, Sedi e servizi di cooperative, Spazio per attività culturali ed educative). L'edificio B è stato il più possibile preservato alla condizione costruttiva originaria; pensato per ospitare funzioni che da dimensioni di servizio collettivo, commerciale, artigianale, si aprono e orientano ad una funzione di inclusione sociale. Il CSRR "La Polveriera" in una parte dell' edificio A ed è composto da 2 strutture comunicanti e complementari per funzioni che ospitano rispettivamente Centro Socio Riabilitativo Diurno al piano terra e Centro Socio Riabilitativo Residenziale al piano soppalcato. L'edificio è stato volutamente pensato e costruito in modo da abbandonare le connotazioni ospedaliere o più "classiche" da struttura, con l'obiettivo di creare un luogo bello a livello architettonico, accurato nello studio degli spazi e delle armonie tra vuoti e pieni soprattutto attraverso un gioco articolato di forme concave e convesse, delicato nei colori e dall'arredamento funzionale ma di ricercata armonia architettonica. Gli ambienti ad uso dei Servizi sono disposti su due livelli (piani) distinti ma accessibili senza alcuna barriera architettonica; il Centro Residenziale è situato al piano soppalcato. L'ingresso dei Servizi è comune: dall'ingresso si accede alla scala o all'elevatore i quali portano direttamente al corridoio di accesso del Centro Residenziale. La struttura si compone di un salone adibito a living (spazio di accoglienza/relax con televisore, impianto stereo e zona pranzo), individuato come luogo comune di vita quotidiana; un'ampia cucina, uno spazio lavanderia, uno adibito a guardiola per il personale in servizio ed un bagno per operatori ed ospiti/visitatori. La zona notte è distribuita in un lungo corridoio sul quale si aprono 7 stanze doppie con bagno autonomo. Le Stanze sono state studiate e attrezzate per accogliere Ospiti con diversi gradi di Disabilità motoria e/o cognitiva.
AUTORIZZAZIONI E ACCREDITAMENTI	Il CSRR è in possesso di Autorizzazione al Funzionamento PG copia n. 25197 rilasciata in data 12 Aprile 2016 e determinata sulla base della Direttiva Regionale per l'Autorizzazione al funzionamento delle Strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12 Ottobre 1998, n.34 DGR564/2000 e successive modifiche e integrazioni predisposte in DGR 1423/2015 Il CSRR (come unità complementare al CSRD) è in possesso di documento attestante la "Conferma del provvedimento di Accreditamento Definitivo "relativo al servizio di centro socio-riabilitativo semiresidenziale e residenziale per disabili: La Polveriera" tramite Provvedimento Dirigenziale del Comune di Reggio Emilia R.U.A.D. del 30/06/2017, con integrazione contrattuale in data 23/04/2018, determinato a in relazione a parere positivo espresso dall'OTAP a seguito di Audit ai sensi della D.G.R. n. 514/09 e ss.mm.ii tenutosi in data 1 Aprile 2016.
I DESTINATARI	Il Centro Residenziale "La Polveriera", in stretta coerenza con il mandato istituzionale, è attivato a favore della popolazione adulta in condizione di Non Autosufficienza con Disabilità presente sul Territorio Distrettuale di Reggio Emilia, inserita sulla base di specifiche rilevazioni – quali patologia, fascia d'età, bisogni – concordate tra i vari Soggetti attivi all'interno della Rete dei Servizi e valutata da specifici organi competenti (UVH e UVHM) in relazione a quanto previsto dal Programma Attuativo in vigore, determinato dal Piano di Zona Distrettuale per la Salute ed il benessere Sociale. E' altresì parte del sistema dei SERVIZI INTEGRATI AREA DISABILI di cui l'Accordo di Programma – in fase di presentazione ed emanazione – è strumento a supporto dell'integrazione sociosanitaria del Distretto di Reggio Emilia per il periodo 2015 – 2017.

RICETTIVITÀ

L'Autorizzazione al Funzionamento fissa a **14 posti** la ricettività del servizio. Almeno 2 posti sono dedicati a ricoveri di sollievo programmati.

2 – PRINCIPI GENERALI

LE FINALITÀ

Il Centro Residenziale “Polveriera ” opera al fine di :

- ✖ offrire ospitalità residenziale e assistenza qualificata, attraverso interventi Educativi Abilitativi e Riabilitativi personalizzati, atti all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità comportamentali, cognitive ed affettivo/relazionali, ricercando risorse e potenzialità dell'Utente che consentano di proporre risposte adeguate e volte alla tutela e promozione del benessere psicofisico e relazionale di ciascuno;
- ✖ promuovere la qualità della vita degli utenti, in particolare attraverso l'approccio Educativo Individualizzato finalizzato a sostenerne non solo il benessere fisico e materiale, ma anche lo sviluppo personale, **l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, il sistema di rapporti interpersonali ed il benessere soggettivo della persona con disabilità nell'ambito di un Progetto di Vita condiviso**, che ne proietta il percorso personale in una visione futurizzata, tale da ricomprendere anche risorse e potenzialità del contesto familiare e di relazioni;
- ✖ sostenere e supportare, se presente, il sistema Familiare di riferimento di ogni singolo Utente aiutando l'elaborazione del passaggio da casa ad una realtà comunitaria nel mantenere costanti contatti e legami che non perdano reciproci riferimenti affettivi e di legame tra Famiglia e Utente ospitato in Struttura;
- ✖ perseguire l'integrazione sociale degli utenti, rendendo attuabile la frequenza a Strutture, spazi e/o attività esterne a valenza sportiva, sociale, riabilitativa e ludico/espressiva, con particolare attenzione alla individuazione di contesti e realtà che permettano lo scambio e l'interazione con tutte le differenti occasioni e presenze che caratterizzano la vita sociale;
- ✖ svolgere azioni di sostegno alla crescita soggettiva, emotiva e morale nel pieno rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni utente ciò senza elementi di esclusione o parzialità nella partecipazione alla vita del Centro;
- ✖ creare una condizione di vita domestica intesa a tutti gli effetti come “casa” dove a ciascuno sia possibile vivere e personalizzare gli spazi, vivere la dimensione collettiva e poter sperimentare momenti più personali, accogliere amici e parenti, godere di momenti di pace e serenità ma anche condividendo con chi vive la stessa dimensione di casa, occasioni ed eventi di vera armonia ;
- ✖ generare opportunità di integrazione e circolarità di percorsi, iniziative e sperimentazioni in stretta connessione con il sistema dei Servizi Territoriale di appartenenza (ambito Distrettuale di Reggio Emilia), inteso come risorsa e valore comune di comunicazione e scambio che permette una maggiore condivisione di esperienze e la costruzione di sempre nuove modalità operative maggiormente rispondenti alle evoluzioni di contesti e di bisogni degli utenti e delle loro realtà.

Co.Re.s.s. iscrive il proprio lavoro socio-riabilitativo, a livello teorico-metodologico, all'interno di quello che viene definito Approccio Sistemico-Relazionale (Bateson), e della Prospettiva Socio-Costruzionista (Fruggeri). Individua pertanto nella relazione il proprio oggetto di lavoro, nell'analisi della stessa il proprio metodo e nella visione sistemica il proprio orientamento. Opera cioè pensando gli individui inseriti in sistemi relazionali significativi, in continua corrispondenza tra loro; il focus è sulla Persona, sulla Famiglia, sul Contesto sociale, sulla Rete di Servizi. Operatori, famiglie e utenti stessi sono considerati co-attori nel processo di intervento in una circolarità di interazioni e scambio che genera apprendimenti comuni e ipotesi di lavoro sempre nuove. Punti di riferimento dell'approccio operativo sono:

- ✖ la Visione Tridimensionale dell'utente - Sistema Cliente - che ricomprende una visione complessiva integrata e pienamente collaborante tra utente diretto, famiglia e suo contesto sociale/amicale di riferimento;
- ✖ una Visione prospettica/futurizzata della dimensione di Vita della persona: non si progetta solo per il suo "qui e ora" ma si ipotizzano percorsi di medio-lunga durata e si proietta l'azione educativa integrata dei Servizi verso gli orientamenti futuri ipotizzabili, anche pre-constituendo necessarie scelte di vita future (orientamento alle dimensioni del "Durante Noi" e del "Dopo di Noi");
- ✖ la costruzione di una specifica e mirata Progettazione individualizzata che segue l'evoluzione personale e di contesto di ogni singolo Utente e su esso pianifica e propone azioni d'intervento concertate e coordinate tra i vari soggetti coinvolti a livello progettuale. L'azione progettuale è individualizzata e specificamente costruita con la persona, ma **lavora e mira alla costruzione di dialogo e scambio con contesti di gruppo/comunità per evitare isolamento dell'utente** e della sua famiglia, agendo al contempo elementi educativi basati sulla mediazione, sulla apertura all'altro, sull'accoglienza reciproca e una idea di utile complementarietà delle risorse/caratteristiche personali di ciascuno;
- ✖ la realizzazione di Servizi flessibili e dinamici, predisposti all'accoglienza di diverse tipologie d'utenza dalle quali ricavare risposte di programmazione che tendano ad intercettare e soddisfare, anche all'interno di un orientamento al lavoro a Gruppi, le specificità individuali per trasformarle in occasioni di crescita per tutti;
- ✖ l'attenzione alla Famiglia come soggetto in sé, fatta di storie e di vissuti, che sono anch'essi presi in carico e coinvolti come soggetti attivi e co-costruttori di momenti di vita e spazi comuni/condivisi in struttura. Ciò non tanto come espressione di un metodo di lavoro, quanto come forma specifica di uno stile operativo che, attraverso la costruzione e/o ricostruzione di tessuti famigliari e parentali riconosciuti e sempre ricondotti a percorsi comuni, attui i percorsi sopradescritti, rendendo possibile pensare il cammino di vita della persona "*in divenire*" ovvero riconducibile ad un Progetto. La Famiglia è elemento centrale della costruzione del Servizio sia come elemento di conoscenza e continuità all'interno del percorso di vita della persona disabile, sia come entità che attraversa un suo cammino complesso da mettere in condivisione, rendere disponibile alla crescita comune e sostenere nei suoi momenti di maggiore fragilità;
- ✖ **la costruzione e lo sviluppo delle relazioni di interazione attiva con il Territorio, inteso come attivazione di legami e dialoghi di reciprocità con la Comunità. Anch'essa infatti deve essere intesa e coinvolta sempre più come soggetto co-progettante e in grado di "prendersi cura", ciò all'interno di percorsi di responsabilizzazione collettiva che orientino maggiormente l'attenzione di tutti su una presa in carico condivisa e solidale, anche attraverso la messa in rete di risorse e competenze che diventino rigenerative e produttive di sistemi nuovi di sussidiarietà.**
- ✖ **Creazione di un percorso di autodeterminazione calato sull'utente, perché diventa sempre più evidente che la problematica di preparare la persona ad un futuro dove il sostegno familiare viene a mancare a causa del tempo che passa, rendendo così il cliente sempre più capace di destreggiarsi sul territorio e nel riconoscere e comunicare i propri bisogni in un ottica di integrazione della persona e non di marginalità dovuta alla disabilità.**

LA COMUNITÀ	Il Centro "La Polveriera" è inserito in una storica zona residenziale, densamente popolata, a ridosso del centro cittadino. La zona risulta ben collegata attraverso i mezzi pubblici e nelle immediate vicinanze sono presenti diversi Servizi commerciali (supermercati, bar, farmacie), istituti comprensivi scolastici, servizi pubblici (stazione FS, piscina, biblioteca) e luoghi di ritrovo e di aggregazione. Accanto alla struttura è presente un ampio parcheggio che funge da parcheggio scambiatore che consente di arrivare, con mezzi gratuiti, fino in centro città il quale, comunque, è facilmente raggiungibile anche a piedi in meno di 10/15 minuti. Il Centro è parte del Sistema dei Servizi a favore della popolazione Disabile del Territorio di Reggio Emilia, in stretta connessione con il Polo Sociale Territoriale di riferimento e l'AUSL. Il singolo servizio non è più, come accadeva in passato, l'unica risposta al bisogno espresso dalla persona in situazione di non autosufficienza, ma parte di un sistema che si caratterizza per la presenza di inserimenti "diversificati" su più servizi e che richiede la capacità di connettersi con diversi interlocutori e di costruire modalità di lavoro di rete. Il Centro è anche parte del sistema dei Servizi gestiti da CORESS-IPP. in particolare per quanto riguarda i servizi del Territorio di Reggio Emilia elencati in ALLEGATO 1 – ALTRE INFORMAZIONI. Tale sistema interno agisce in ottica sinergica nello scambio e condivisione di prassi operative, modelli organizzativi, risorse e professionalità al fine di garantire tutti gli elementi di progetto, flessibilità e capacità di innovazione e sviluppo operativo fin qui descritto.
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	L'ammissione di un utente al Centro avviene coerentemente a quanto delineato all'interno dell'Accordo di Programma sulle Politiche e sui servizi per disabili da poco rinnovato e sottoscritto da parte dei Comuni della Zona Sociale di Reggio Emilia, Azienda USL del Distretto di Reggio Emilia e Azienda Speciale FCR e valido per il periodo 2015 - 2017. L'accordo di Programma è strumento di lavoro condiviso che viene illustrato – per la sua valenza e importanza – alle famiglie al momento dell'ingresso presso il Servizio. ✖ L'accesso al Centro Residenziale "La Polveriera " avviene a seguito di richiesta che la famiglia inoltra: - se l'utente è maggiorenne, al Polo di Servizio Sociale Territoriale del Comune di Reggio Emilia (elenco dei Poli Territoriali e dei riferimenti per contattarli è consultabile nel sito del Comune di Reggio Emilia www.comune.re.it) o presso i Servizi Sociali dei Comuni del Distretto di Reggio Emilia di appartenenza - se l'utente è minorenne (entro i limiti di età previsti da tali ambiti di accoglienza), AUSL – Servizio Neuropsichiatria e/o Psicologia Clinica ✖ L'ammissione al Centro Residenziale è definita dall'Unità di Valutazione Multiprofessionale (UVH per Adulti e UVHM per Minori) che effettua la valutazione del bisogno e definisce il Progetto di Vita e di Cure. L'eventuale lista di attesa è gestita dall'Unità di Valutazione Multiprofessionale. ✖ Attraverso uno o più incontri con la famiglia e l'utente, sono definite le modalità e gli obiettivi dell'inserimento e predisposta la visita al Centro Residenziale "La Polveriera ". ✖ All'ingresso dell'Utente nel Centro Residenziale "Polveriera", è definito un periodo di osservazione e ambientamento durante il quale sono valutati i bisogni, le potenzialità e le aspettative dell'Utente e del suo contesto familiare al fine di favorirne l'inserimento e pervenire, in tempi congrui, alla elaborazione del Progetto Individuale. ✖ Al termine del periodo di osservazione e ambientamento è predisposto, in accordo e continuità con il progetto di vita e cure predisposto dai Servizi Sociali e Sanitari invianti, il Progetto Individuale redatto e semestralmente verificato coerentemente a quanto previsto dalla DGR 514/09 e s.m.i.

	Nel caso di ricoveri di sollievo programmati l'Unità di Valutazione Multiprofessionale (UVH) effettua la valutazione del bisogno e definisce la durata e la calendarizzazione degli interventi durante l'anno in accordo e continuità con il progetto di vita e cure predisposto dai Servizi Sociali e Sanitari invianti. Segue un incontro con la famiglia e l'utente per definire le modalità del ricovero di sollievo, condividere la mappa dei bisogni specifici dell'utente e predisporre la visita al Centro, nel corso della quale si individua anche la collocazione in stanza prendendo accordi per il bagaglio d'ingresso indispensabile. Per i ricoveri di sollievo dovuti ad emergenze familiari, il Centro Residenziale in accordo con il Servizio inviante e la famiglia predispone l'inserimento definendo di volta in volta, sulla base dei tempi opportuni e possibili, le modalità di erogazione del ricovero stesso.
GLI ASPETTI ECONOMICI	L'importo della tariffa è calcolato dal Comune di Reggio Emilia, quale Istituzione competente, sulla base del costo di riferimento del servizio e della classificazione del bisogno degli utenti (elaborata dall' UVH o UVHM). Come previsto dalla Normativa vigente in materia di Accredimento dei servizi Socio Assistenziali. Annualmente, il Comune di Reggio Emilia provvede ad aggiornare il costo di riferimento del servizio, sia per le parti in carico direttamente all'Utente/Famiglia sia per le parti di competenza dei Soggetti Istituzionali. Le informazioni relative alla tariffa giornaliera in vigore sono indicate in Allegato 1 – Altre Informazioni Per gli utenti con esenzione o abbattimento della quota (autorizzata dal Servizio Sociale Territoriale del Comune di competenza) è il Comune di Residenza che si fa carico dell'ammontare previsto della quota giornaliera di compartecipazione. E' possibile usufruire, su attivazione dell'UVH / UVHM che procede alla valutazione del bisogno e alla definizione di un programma personalizzato, del servizio di trasporto con l'utilizzo di mezzi attrezzati che l'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite realizza mediante contratto con l'Azienda Consortile Trasporti (servizi speciali TIL). Per il servizio di trasporto è richiesto un abbonamento annuale con quote differenziate a seconda del numero di trasporti effettuati nella settimana. I Poli del Servizio Sociale Territoriale possono approvare agevolazioni specifiche a fronte di situazioni reddituali particolari e/o condizioni di difficoltà socio-economica. Le spese di carattere strettamente personale richieste dalla Famiglia e/o necessarie per specifiche esigenze dell'utente non rientranti nell'ambito del Servizio offerto, sono direttamente sostenute dagli utenti con la collaborazione dei familiari/tutori. Esse sono definite in modo diretto e personale con ciascuna famiglia/utente al momento dell'ingresso nel Servizio (stabile o temporaneo).

PRESTAZIONI SANITARIE

Per quanto riguarda l'assistenza medica, gli utenti del Centro Residenziale mantengono quale riferimento sanitario il proprio medico di medicina generale.

L'Ausl garantisce i trasporti sanitari in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri per gli utenti allettati o non trasportabili con mezzi ordinari. Sono assicurati dal Centro Residenziale "La Polveriera" i trasporti per visite specialistiche e gli accessi al Pronto Soccorso non seguiti da ricovero.

In conformità alla direttiva regionale DGR 564/00 e s.m.i. è garantita la presenza di una dotazione di ausili per la mobilità e il mantenimento delle autonomie funzionali residue, sulla base dei Progetti Individuali, della gravità e delle necessità degli utenti, degli accordi con il Servizio Inviante. E' altresì resa disponibile la consulenza fisioterapica in base ai bisogni degli ospiti. Eventuali prestazioni riabilitative personalizzate, possono essere attivate sulla base dei Progetti Individuali concordati con il Servizio Inviante.

Co.Re.s.s. assicura l'assistenza infermieristica con proprio personale in relazione al bisogno evidenziato nei Progetti Individuali dell'utente, per le tipologie di attività e le tempistiche definite, così come specificamente indicato nell'ambito del vigente Contratto di servizio.

Per quanto riguarda l'assistenza farmaceutica, l'aiuto alla corretta assunzione dei farmaci da parte del personale competente (Operatore Socio Sanitario) e/o la gestione delle terapie da parte del personale infermieristico avviene secondo quanto definito dall'Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia nella procedura **PRESCRIZIONE, PREPARAZIONE E AIUTO ALL'ASSUNZIONE DELLA TERAPIA ORALE NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER DISABILI** e nella **PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI BENI FARMACEUTICI NELLE UU.OO. DELL'AZIENDA USL** edizione in vigore.

Il personale infermieristico di Co.Re.s.s. opera in stretta connessione con il Responsabile Infermieristico tecnico del Dipartimento cure primarie del Distretto (RITD)

All'ingresso dell'utente in struttura, ad ogni riformulazione annuale del Progetto Individuale e al bisogno, è rilevato il grado di intensità del dolore utilizzando, come da indicazioni della Regione E.R., le scale di autovalutazione NRS o di valutazione PAINAD seconda le modalità descritte nella istruzione operativa per la rilevazione dell'intensità del dolore – IST DOL (documentazione inserita in Cartella).

Co.Re.s.s. attualmente non utilizza in modo pieno e integrato una Cartella Socio Sanitaria – in attesa del completamento dell'iter di attuazione determinato dalla Regione in applicazione del DGR 514/09 e s.m.i. e si avvale di documentazione cartacea continuamente implementata e integrata sulla base delle indicazioni condivise a livello di rete territoriale dei Servizi. Tutta la Documentazione è conservata in Struttura a cura del Coordinatore – Responsabile del Servizio in stretta interazione con la I.P. incaricata della parte sanitaria.

RACCORDO CON I SERVIZI INVIANI

Il raccordo con il Servizio Inviante è garantito attraverso un costante flusso comunicativo attraverso telefonate, comunicazioni via e-mail ed incontri (UVH ed UVHM, verifiche):

- ✘ Telefonate e/o comunicazioni via e-mail al bisogno relativamente la situazione generale dell'utente, della sua famiglia e del contesto .
- ✘ Partecipazione del Coordinatore agli incontri periodici dell'UVH quale momento di raccordo progettuale complessivo e d individuale per gli utenti in carico al Servizio sia residenti che in sollievo (progettazione integrata)
- ✘ Incontri periodici (almeno 1 all'anno), programmati per la verifica dell'inserimento degli utenti, che vedono la presenza degli Assistenti Sociali di riferimento (incontri singoli e/o di gruppo) e dei Referenti del Servizio per l'handicap Adulto (incontro di gruppo).
- ✘ Annualmente viene redatta la Relazione di Servizio come previsto e indicato dalla normativa Regionale (DGR 514/09 e s.m.i.)

Risulta, altresì, costante il raccordo con i Poli Sociali Territoriali e con i Servizi Sociali dei Comuni del Distretto di Reggio Emilia. Il Servizio è inoltre svolto in stretta connessione e integrazione con la Rete territoriale mediante: partecipazione al Gruppo Coordinatori Servizi Disabili per Adulti, alle diverse progettualità specifiche e ricerche in atto nel territorio.

3 – L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L' EQUIPE DEL SERVIZIO

Il personale impiegato e rapporti garantiti sono definiti sulla base delle disposizioni contenute nella DGR 514/09 e s.m.i. Ne consegue che l'Equipe di Lavoro è così composta:

Responsabile di Servizio (Coordinatore): svolge attività di gestione ordinaria del Servizio (organizzazione dei Turni degli Operatori, pianificazione ferie, sostituzioni, richieste di permessi e assenze di vario tipo), gestione straordinaria in caso di emergenze e/o particolari necessità (criticità, ma anche eventi quali manifestazioni particolari o attività speciali per il Servizio), presidio della Progettazione Individuale e della Programmazione/svolgimento delle Attività, cura del Gruppo di lavoro in termini di motivazione, potenziamento di competenze/prassi operative, relazioni e dinamiche personali con funzione di supervisore interno; analisi del fabbisogno Formativo e presidio degli esiti della Formazione programmata.

Ha altresì funzione di controllo sui comportamenti e applicazione delle disposizioni aziendali e normative relative al Personale; del raggiungimento degli obiettivi della Qualità, del rispetto nell'applicazione delle normative cogenti. Ha funzioni di presidio gestionale-amministrativo del Servizio, sul quale risponde in termini di budget economico e spese/costi, ed è l'elemento di raccordo principale e diretto con tutti gli interlocutori interni ed esterni al Servizio, con particolare attenzione e cura alle Famiglie, alle eventuali figure di Volontari presenti, ai Committenti e al Territorio. Attività che svolge in sinergia e declinazione di differenti e specifici livelli di responsabilità con il Responsabile Area Servizi, quale funzione interna a Co.Re.s.s. con responsabilità tecnico / gestionale per i servizi a lui facenti capo, e con il Presidente per tutti gli aspetti di sviluppo strategico del Servizio e/o di presidio generale, anche nei rapporti con il territorio.

Operatori che compongono l'equipe del Centro:

- ✖ **Operatore Socio Sanitario:** si configura come la figura perno per le esigenze legate ai bisogni primari (alimentazione e igiene personale) anche se gli è necessariamente richiesta una buona capacità di lettura dei contesti organizzativi accompagnati da competenze nella realizzazione e valutazione del PEI.
- ✖ **Educatore:** cui spettano ambiti più marcatamente socio-educativi per un' attenta analisi della situazione e delle abilità delle persone, per "essere" in relazione d'aiuto con la famiglia, per riconoscere le Reti Sociali con cui interagire, per svolgere il lavoro di progettazione che gli compete, a partire dall'analisi dei risultati.

Addetta pulizie cui compete l'igienizzazione e il riordino degli ambienti secondo la programmazione prevista dal piano organizzativo del servizio di pulizia.

Per la gestione delle terapie (come previsto nel paragrafo "prestazioni sanitarie" a pag. 8) è prevista la presenza dell'**Infermiere**.

- ✖ **Infermiere Professionale e Fisioterapista** ad integrazione della progettualità Educativa Individuale nelle forme, modalità e per i compiti previsti dal DGR 514/09 e s.m.i nell'ambito dei Requisiti Specifici di Struttura.

In **Allegato 1 – Altre Informazioni** è illustrato l'organigramma del Centro Residenziale "La Polveriera" integrato con il Diagramma di flusso che definisce l'organizzazione della sicurezza.

Le figure esterne	In relazione alle attività proposte nel corso dell'anno, ci si può avvalere di collaboratori esterni per la conduzione di attività specifiche, i quali operano in stretta coerenza progettuale con il personale del Centro e nel rispetto dei Progetti Individuali e delle Procedure di lavoro adottate. Il Centro può accogliere, periodicamente e con finalità didattiche, tirocinanti provenienti da scuole, corsi universitari o corsi di riqualifica professionale. E' altresì favorita la presenza di volontari del Territorio e/o provenienti dalla base sociale della Cooperativa. L'operato di Tirocinanti e Volontari è supportato da azioni di tutoraggio e accompagnamento da parte del personale del Centro, è inquadrato e tutelato secondo quanto previsto dalle normative vigenti e non rientra in alcun modo nel computo dei livelli di assistenza richiesti, configurandosi come funzione di supporto e affiancamento. In tal senso non può svolgere compiti di responsabilità diretta nei confronti degli Utenti ed agisce sempre in compresenza e supervisione del personale Educativo/Socio-Sanitario. La gestione e l'integrazione di queste figure avviene secondo quanto definito nella ISTRUZIONE OPERATIVA PER L'INSERIMENTO E IL COORDINAMENTO DEI VOLONTARI (SOCI E NON) E DEI TIROCINANTI
LA PROGETTAZIONE INDIVIDUALE	Per ogni utente inserito in forma stabile nel Centro Residenziale "Polveriera" è formulato dall'equipe del Servizio, coerentemente agli indirizzi del Servizio Inviante, un Progetto Individuale (PEI/PAI) che è costruito e condiviso con la famiglia e, laddove possibile, anche dall'utente stesso che ne sottoscrive obiettivi e tempi/modalità di esecuzione. La formulazione dei PAI/PEI è predisposta al termine del periodo di osservazione e ambientamento (entro i primi 6 mesi dall'inserimento) sulla base dell'analisi sistemica (utente – famiglia – contesto extra-familiare) ricavata dalla Scheda Utente. Per tutte le attività connesse alla progettazione individuale, l'equipe si avvale della consulenza e del supporto del Supervisore Socio-psico-pedagogico. Il Progetto Individuale si inserisce all'interno del Progetto di Vita e Cure dell'utente e delinea i bisogni, le potenzialità, gli obiettivi e le attività/interventi da porre in essere, gli indicatori di risultato. Con cadenza semestrale il Progetto Individuale è verificato e riformulato dall'equipe del servizio. Per quanto riguarda gli utenti in accoglienza temporanea (ricovero di sollievo), coerentemente agli indirizzi del Servizio inviante e agli accordi presi con la famiglia, l'equipe predispone la Scheda dell'utente del Servizio di Emergenza nella quale sono definite le strategie educative ed assistenziali da adottare. Al termine di ogni ricovero di sollievo l'equipe procede alla verifica dell'intervento.

LA PROGRAMMAZIONE D' EQUIPE E LA FORMAZIONE	La sintesi organizzativa del Centro si attua attraverso il lavoro dell'Equipe educativa, che è scandito da tempi di raccordo e confronto fisso attraverso la Riunione Settimanale della durata di 2 ore pianificata e condotta dal Responsabile di Servizio in termini di Ordine del Giorno e tempistica. La Riunione d'Equipe assurge a luogo privilegiato e principale delle connessioni interne e di interscambio comunicativo tra le varie figure professionali per una maggiore visione d'insieme del lavoro. Essa ha in oggetto la programmazione e la verifica della vita interna (attività, fasce orarie giornaliere, dinamiche dei gruppi, uscite, eventi), l'attuazione e verifica dei PAI/PEI, il raccordo con le attività in Rete al Territorio, la relazione con le Famiglie, l'analisi delle criticità operative, la condivisione degli aspetti gestionali e strategici relativi al Servizio (Politica, Mission, Piano Formativo ...) e della Cooperativa. Sono calendarizzati al bisogno incontri con figure professionali legate a specifiche esigenze degli utenti (Assistenti Sociali, Medico, Psicologo ...) ed è altresì possibile che sia aperta a figure interne della Cooperativa (Responsabili di Funzione o figure Istituzionali) invitati e/o richiesti dal Coordinatore e/o dall'Equipe stessa per approfondimenti di contenuti, orientamenti, modalità e prassi operative specifiche della Cooperativa, in base alle necessità informativa/formativa del Gruppo di Lavoro. Il lavoro di cura esige tempo e spazio di pensiero; tempo e spazio per rimettere al centro del fare il senso e dal senso apprendere. In questo senso, CORESS-IPP. intende la formazione come "prendersi cura di chi cura", come accompagnamento mirato a mettere al centro del lavoro l'apprendimento dalla esperienza quale competenza efficace cui riferirsi. Nel corso di una o più riunioni dell'equipe è analizzato il Fabbisogno Formativo degli operatori assegnati al servizio e, successivamente, declinato all'interno del Piano annuale della Formazione redatto a cura del Responsabile Risorse Umane e approvato dal Presidente. L'azione formativa può prevedere percorsi di gruppo e/o individuali ed è intesa come occasione per acquisire e sviluppare nuove tecniche operative (azioni di aggiornamento), di analisi e studio psico-sociologico dei sistemi familiari e sociali di riferimento (azioni di formazione – ricerca), ma anche per approfondire aspetti di natura economico-sociale e culturale dei contesti, del Sistema dei Servizi e del Welfare (a livello Locale e Nazionale) entro cui ci si trova ad operare. Secondo le modalità e la tempistica definita nel Piano della Formazione, viene valutata la efficacia della formazione effettuata attraverso Questionario somministrato ai partecipanti e report del Responsabile di Servizio circa la ricaduta sulla operatività quotidiana. Il contenuto del percorso formativo è condiviso dall'equipe del servizio all'interno della riunione settimanale
LE ATTIVITÀ	Le Attività Assistenziali ed Educative previste all'interno del Centro Residenziale, sono organizzate attraverso Programmazione Settimanale, periodicamente ridefinita tramite valutazione in Equipe (sulla base delle eventuali modifiche del PAI/PEI) . Dal Programma Settimanale si evince come la giornata e la settimana siano codificate in momenti precisi strutturati, legati alla quotidianità del tempo nello spazio di vita che è anche casa. Gli ospiti del Centro vivono la dimensione domestica e casalinga in piena idea di aduttà, intendendola come luogo di ritrovo e riposo dopo attività quotidiane svolte presso Centri Diurni e/o attività Lavorativa. Tale dimensione di casa è quindi l'aspetto prevalente del Centro Residenziale, anche quando accoglie ospiti in sollievo Temporaneo: ogni nuovo utente ha la possibilità di vivere gli aspetti più feriali dell'ospitalità offerta dal gruppo stabile di residenti partecipando direttamente – come soggetto attivo - a modelli di quotidianità adattabili e accoglienti, pur mantenuti nei loro aspetti più rodati e consolidati. Le attività di cura e gestione della quotidianità, sono integrate da attività di socializzazione. Di seguito si elencano le attività di socializzazione che annualmente possono essere programmate nel servizio:

Attività di socializzazioni interne improntate sul rispetto reciproco, la collaborazione, il rispetto e la cura degli spazi per creare una dimensione di vita familiare che mantenga vivo negli utenti il senso della vita in comune	✕ attività di lettura ✕ attività di stimolo e supporto alla comunicazione anche non verbale ✕ attività di raccolta differenziata dei rifiuti ✕ attività ludico ricreative di gruppo (giochi di società, canto, proiezione audiovisiva. ecc.) ✕ attività di atelier individuali o di gruppo
--	--

	Attività di socializzazione esterne a supporto dell'integrazione sociale degli utenti	✕ attività di animazione esterna (uscite sul territorio per visite Musei, manifestazioni culturali, sagre ed eventi, gite, uscite in pizzeria, passeggiate, pic-nic....) anche in raccordo con i Servizi di supporto attivi sul territorio (SAP, extratime, Associazioni di volontariato) ✕ attività di spesa
	Attività domestiche e di cura della casa (in relazione alle potenzialità e competenze di ciascuno) con obiettivo di lavoro sulle autonomie	✕ attività di riordino degli spazi personali e degli spazi comuni (secondo compiti e tempi concordati da tutti gli abitanti della struttura) ✕ supporto in operazioni di lavanderia (caricamento lavatrice, stendere i panni e/o ritirarli) o stiro (biancheria piana, piega, riposizione) ✕ cura degli spazi comuni per abbellimento (ev. piante da interno, oggettistica) e/o degli spazi esterni (giardino e/o piccolo orto) ✕ piccole preparazioni di cibi (merende, pranzi veloci, piccole colazioni)

La Giornata al Centro Residenziale “Polveriera” è organizzata come segue:

GIORNI FIERALI (LUNEDÌ – VENERDÌ)

7.00 – 10.00 . Alzate, cura della persona , colazione ed arrivo trasporti per accompagnamento ai Centri Diurni per utenti che frequentano diurni o attività lavorative
10.00 – 12.00. Attività organizzata per l'utenza a tempo pieno, uscita sul territorio.
12.00 – 15.00 . Pranzo e relax
15.00 – 16.30 . prima parte di Attività organizzata (al martedì rientrano dai centri alle 14)
16.30 – 19.00 . Rientro ospiti che hanno frequentato i diurni: accoglienza e merenda insieme Attività domestiche varie o Attività organizzata, uscita sul territorio.
19.00 – 20.30 . Cena e riordino cucina
20.30 – 22.30 . Messe a letto

GIORNI PRE-FESTIVI E FESTIVI

(SABATO – DOMENICA – FESTIVI INFRASETTIMANALI)

7.00 – 10.00 . Alzate, cura della persona, colazione
10.00 – 12.30 . Attività ludico ricreative e domestiche
12.30 – 14.00 . Pranzo e riordino cucina
14.00 – 16.00 . Bagni e relax
16.00 – 19.00 . Attività ludico ricreative, uscite sul territorio
19.00 – 20.30 . Cena e riordino cucina
20.30 – 22.30 . Messe a letto

4 – ASPETTI NORMATIVI E REGOLAMENTO

✖ **Rispetto delle condizioni stabilite dal contratto di servizio in essere**

- ✖ Deliberazione della Giunta Regionale 20 aprile 2009, n. 514. Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari.
- ✖ Deliberazione della Giunta Regionale 564/2000 "Direttiva Regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semi-residenziali per minori, portatori di Handicap, anziani e malati di Aids"
- ✖ Deliberazione della Giunta Regionale 1899/2012 "Modifica DGR 514/2009: primo provvedimento della giunta regionale attuativo dell'art.23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari
- ✖ Delibera Giunta Regionale n. 1828/2013 "Seconda modifica DGR 514/2009 – primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'art.23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei Servizi Socio Sanitari" del 9 Dicembre 2013;
- ✖ Delibera della Giunta Regionale n.292/2014 "Adeguamento remunerazione Servizi Socio Sanitari Accreditati" del 10 Marzo 2014 .
- ✖ Determinazione della Giunta Regionale n° 7597 del 6 Giugno 2014 per "Approvazione Schema di Domanda per l'Accreditamento Socio Sanitario Definitivo".
- ✖ Determinazione n. 10904 del 6 Agosto 2014 "Accreditamento definitivo dei servizi socio-sanitari: linee tecniche di indirizzo delle attività di verifica in attuazione del DGR 1018/2014
- ✖ Delibera della Giunta Regionale 1800/2014 dell'11 Novembre 2014 "Rinvio determinazione sistema di remunerazione dei servizi socio sanitari accreditati: atti conseguenti"
- ✖ Determinazione n. 17320 del 21 Novembre 2014: approvazione schema-tipo di rilascio dell'accREDITamento socio-sanitario definitivo ai sensi del DGR 514/2009
- ✖ PG 2014 / 504242 del 19 Dicembre 2014: "AccREDITamento dei Servizi Socio Sanitari. Diffusione dei documenti previsti dalla DGR 514/09: indicatori di benessere delle persone e della qualità dell'assistenza ed elementi minimi indispensabili per la gestione della cartella socio-sanitaria".
- ✖ Delibera della Giunta Regionale n. 715/2015 del 15 Giugno 2015 "AccREDITamento Socio Sanitario: modificazioni e integrazioni"
- ✖ Delibera della Giunta Regionale n. 1423 del 6 Ottobre 2015: "Integrazione e modifiche alla DGR 564/2000 in materia di autorizzazione al funzionamento".
- ✖ DGR 273/2016 "Approvazione sistema di remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati provvisoriamente e definitivamente" pubblicata nel B.U.R. n. 79 del 23.03.2016
- ✖ PG 2016 / 497306 del 29 Giugno 2016: trasmissione documento "Indirizzi per l'applicazione del sistema Tariffario dei servizi accreditati definitivamente e provvisoriamente (DGR 273/2016)"

- ✖ Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
- ✖ Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali
- ✖ D.lgs. N. 193/2007, attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore
- ✖ Applicazione del CCNL Cooperative Sociali

Il Centro Residenziale "La Polveriera" è aperto 365 giorni/anno, in ragione della sua caratteristica di Residenza di vita, con apertura sulle 24 ore della giornata, l'operatività viene distribuita secondo il numero di ingressi e gli orari dei centri che frequentano gli ospiti.

E' a carico dei familiari la **compartecipazione dell'utente ai costi** del Servizio. La retta a carico dell'utente è giornaliera, non è richiesto il pagamento anticipato rispetto al mese di competenza ed è dovuta dal primo giorno d'ingresso sino al giorno di dimissione compreso.

L'utente che non paga entro il termine stabilito (60 giorni dal ricevimento della fattura) è considerato "moroso". A mezzo di raccomandata, avente valore di costituzione di mora, viene sollecitato il pagamento, indicando le modalità ed il termine ultimo entro il quale provvedere al pagamento. Trascorso il termine indicato nel sollecito si procede al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse. All'utente moroso sono addebitate, oltre il corrispettivo dovuto, il rimborso delle spese legali e delle spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

E' diritto dell'utente (o della sua famiglia) richiedere il **risarcimento di eventuali danni alla proprietà** dell'Utente conservata presso il servizio inoltrando la richiesta per iscritto (dettagliando accuratamente il danno subito e la situazione che l'ha determinato) al Responsabile di Servizio. Accertata la fondatezza della richiesta, la Responsabile Amministrativa provvede a concordare con l'utente (o la famiglia) le modalità di rimborso.

Le **assenze** programmate devono essere comunicate con almeno una settimana di anticipo.

Anche i ricoveri di sollievo che vengono annullati devono essere comunicati almeno con una settimana di anticipo

L'uscita dal Centro Residenziale per raggiungere i Servizi frequentati durante il giorno prevede che gli utenti siano affidati dal personale del Centro solo ad altro personale preposto e identificato (Autisti di mezzi Pubblici e/o convenzionati) ovvero ai Familiari e amici noti ed indicati all'atto della presa in carico. In caso sia concordato, all'interno del PAI/PEI condiviso con l'utente, la famiglia e i Servizi invianti, un maggiore livello di autonomia e possibilità di organizzazione/autogestione delle uscite, da parte dell'utente stesso, senza che sia previsto un accompagnamento da parte di figure educative/OSS, è lasciato spazio, concordato con il responsabile del Servizio e/o gli operatori in turno, ad uscite in autonomia, come previsto nell'ambito del progetto individualizzato. Ciò tramite le dovute azioni di tutela e verifica/controllo in relazione alla incolumità e autogestione/autodeterminazione dell'utente.

Il Regolamento completo di funzionamento del Centro Residenziale "La Polveriera" è consegnato (e sottoscritto dall'utente o dalla famiglia) al momento dell'inserimento in struttura (anche per i sollievi temporanei).

LA PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

E' favorita la partecipazione dei Familiari e/o degli Utenti stessi – nella misura e forma a loro possibile - alla programmazione e gestione del Centro Residenziale, mediante incontri sistematici, con gli Operatori, nei quali si confrontano attività e iniziative generali e individualizzate, si scambiano informazioni reciproche, si accolgono suggerimenti, con l'obiettivo di mantenere vigile l'attenzione e programmare positivi processi di cambiamento sul piano educativo, relazionale e culturale.

Nel corso dell'anno sono programmati:

- ✖ Incontri individuali con ogni singola famiglia per la condivisione del Progetto Individuale
- ✖ Almeno 1 riunione con Famiglie degli utenti, Responsabile del Servizio ed equipe educativa per la verifica delle attività; a seguire un momento conviviale
- ✖ 1/2 incontri annuali a carattere conviviale con le famiglie degli utenti;
- ✖ Incontri al bisogno con le famiglie a fronte di particolari esigenze (ad esempio: difficoltà nella gestione del figlio; specifiche richieste da parte dei genitori; confronto per situazioni particolarmente problematiche ...)
- ✖ Invio di comunicazioni periodiche scritte aventi come oggetto: inviti per eventi/momenti/feste; comunicazione date incontri famiglie ...

5 – GLI STANDARD DI QUALITA'

GLI STANDARD RELATIVI AL SERVIZIO

Il servizio verifica periodicamente il raggiungimento degli obiettivi prefissati per il buon funzionamento del servizio e ne dà evidenza all'interno di una Relazione Annuale di verifica elaborata dal Responsabile e dall'equipe del Servizio sulla base dello "Schema per la redazione della relazione annuale dei servizi sociosanitari per anziani e disabili accreditati definitivamente e provvisoriamente" predisposto dalla RER con lettera PG-2016-45868 del Gennaio 2016. Gli standard di qualità dichiarati sui quali converge l'attenzione costante di tutto il servizio sono:

ASPETTO	STANDARD
Giorni di apertura al servizio	365 giorni (salvo cause di forza maggiore)
Feste / eventi ricreativi per le famiglie	1 all'anno
Iniziative organizzate in collaborazione con altri servizi / realtà del territorio	2 / minimo 1 all'anno
Incontri con le famiglie per la programmazione annuale	1 all'anno

Il Centro Residenziale prevede un sistema di verifica costante dei Progetti Individuali (PEI/PAI) al fine di un continuo monitoraggio del corretto svolgimento del servizio che consiste nel :

- ✕ Verificare semestralmente obiettivi e le strategie d'intervento relativi ad ogni singolo percorso individuale;
- ✕ Riformulare il percorso individuale per il semestre successivo sulla base degli esiti della precedente verifica.
- ✕ Verificare periodicamente e riprogrammare le attività del servizio

Gli standard di qualità dichiarati per i quali il servizio si impegna al costante rispetto sono:

ASPETTO	STANDARD
Stesura del Progetto Individuale (P.I.) del nuovo utente inserito nel Servizio con residenzialità fissa	Entro i primi 6 / massimo 7 mesi
Verifica e Riformulazione semestrale del .P.I	Entro 1 mese / massimo 2 dalla scadenza
Colloquio di condivisione del PI con la famiglia	Entro 1 mese / massimo 2 dalla condivisione del PI in equipe
Programmazione in equipe della pianificazione settimanale attività	Programmazione annuale standard Entro il mese di Dicembre

Costituisce altresì elemento utile per la costruzione di elementi di verifica, il Documento *"Indirizzi per la rilevazione degli indicatori di benessere delle persone accolte nei servizi sociosanitari accreditati della Regione Emilia Romagna e della qualità dell'assistenza erogata al loro interno"* - Documento RER PG 2014 / 504242 del 19 Dicembre 2014 (ALLEGATO 2)

IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	Il monitoraggio di tutto il processo di erogazione del Servizio avviene attraverso il costante controllo di alcuni indicatori definiti prioritari: ✕ n° giorni di apertura annuali ✕ n° Riunioni Equipe effettuate / n° equipe programmate ✕ n° famiglie non incontrate / totale famiglie del servizio ✕ % risposte positive dei questionari di soddisfazione del committente ✕ % risposte positive dei questionari di soddisfazione delle famiglie ✕ % di risposte positive dei questionari di soddisfazione degli utenti Le criticità, reali o potenziali, che possono emergere nel Centro Residenziale "Polveriera" si distinguono in almeno due tipologie: 1) problemi logistici, problemi di rendicontazioni amministrativa, problemi organizzativi nella programmazione ed organizzazione delle attività, problemi nella gestione delle attività e dei laboratori ... 2) problematiche legate al comportamento degli operatori, problematiche emerse da reclami delle famiglie o del committente Il Responsabile ha il compito di registrare e segnalare queste criticità (reali o potenziali) unitamente agli altri responsabili del processo coinvolti in modo che vengano avviate azioni correttive o di miglioramento, secondo quanto previsto nella Procedura per la gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive, Preventive e Reclami (PRO NCR).
6 – MIGLIORIAMO INSIEME	
LO SCAMBIO DI INFORMAZIONI	Il Centro Residenziale, nella persona del Responsabile, è sempre disponibile ad accogliere richieste o fornire informazioni che servano a dare ulteriori chiarimenti in merito al funzionamento del servizio. Sono pianificati periodici incontri con le famiglie degli utenti e con gli enti invianti per condividere il progetto individuale e, più in generale, la programmazione del Servizio. Sono favoriti momenti (anche informali) di scambio di informazioni al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza circa l'operato del Servizio.
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	La soddisfazione viene rilevata costantemente attraverso le periodiche riunioni di informazione e aggiornamento in merito al progetto individuale della persona inserita. Sono previsti momenti assembleari di valutazione del Servizio. Inoltre, annualmente è somministrato alle famiglie un questionario anonimo volto a verificare il grado di soddisfazione relativamente agli aspetti più importanti del servizio, i cui risultati costituiscono oggetto di confronto e spunto di miglioramento per il Servizio. E' altresì monitorato il grado di soddisfazione degli utenti attraverso la compilazione diretta o assistita di Questionario di Soddisfazione.
SUGGERIMENTI E RECLAMI	E' possibile esprimere suggerimenti o reclami (verbali, telefonici, oppure scritti utilizzando MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI – MOD SUG che può essere richiesto al personale del Centro) rivolgendosi al Responsabile del servizio (Recapito telefonico 0522 453976; e-mail polverieraresidenziale@coress.org) che provvede sempre, nei tempi opportuni, a dare risposta oltre ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata. I reclami sono sempre discussi dall'équipe al fine di valutare le possibili ricadute sul servizio e intraprendere le opportune azioni. La gestione dei Reclami avviene secondo le modalità previste dalla Procedura per la gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive, Preventive e Reclami (PRO NCR).

7 – VUOI CONOSCerci?

**Centro Socio Riabilitativo Residenziale per Disabili
“La Polveriera”**



DOVE SIAMO

Piazza Monsignor Oscar Romero 1/c
42122 Reggio Emilia

ORARI E CONTATTI

ORARI DI APERTURA

Tutti i giorni
24h /24h

CONTATTI

Responsabile del Servizio: Alice De Angelis
Telefono fisso: 0522 453976
e-mail: polverieraresidenziale@coress.org