



**“Si entra in Comunità per essere felici.
Ci si ferma per rendere felici gli altri.” *Jean Vanier***

LA CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE ARCA COMUNITÀ L'ARCOBALENO ONLUS

La Carta dei Servizi offre un quadro d'insieme dei due Centri Socio Riabilitativi dell'Arcobaleno e una visione più dettagliata dei particolari che li compongono.

- La sua struttura prevede alcune parti comuni e alcune specifiche di ciascuno dei due Centri Socio Riabilitativi (di seguito CSR).
- Risponde a esigenze di pubblicità, trasparenza e informazione. Il suo scopo è dare evidenza dei servizi offerti, coerenti con gli standard richiesti dalla Committenza, dell'organizzazione, delle modalità di svolgimento delle prestazioni e esplicitare le motivazioni delle attività e dell'organizzazione stessa.
- Esposizione programmatica cui riferirsi costantemente, è anche documento di valutazione e verifica, chiave di lettura e strumento di immediato utilizzo per un monitoraggio permanente della qualità interna, a disposizione di tutti coloro che a diverso titolo entrano in contatto e instaurano un rapporto con la Comunità.
- In quanto strumento di valutazione, è volta alla tutela dei diritti del cittadino, verificando il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti, e indicando strategie da adottare nel caso non ci sia corrispondenza tra gli impegni assunti e descritti e la realtà fattuale.

La Carta dei Servizi è un documento flessibile e suscettibile di nuova revisione ogni volta che gli assetti organizzativi, le attività e le



modalità di svolgimento delle prestazioni vengano modificati all'interno di un processo di miglioramento permanente, o l'impianto legislativo di riferimento sia aggiornato.

Una revisione ordinaria è calendarizzata ogni tre anni.

I contenuti essenziali e la struttura della Carta dei Servizi sono stati definiti da una "Guida alla redazione" redatta al termine di un percorso partecipato che ha visto al tavolo sia referenti dell'AUSL che referenti degli Enti Gestori dei Servizi.

In quanto strumento di pubblicità, informazione ed evidenza, viene resa disponibile sul Sito della Comunità, consegnata al momento dell'ingresso nel Centro Socio Riabilitativo Residenziale o Diurno, ai familiari delle Persone già Accolte, ai dipendenti dell'Associazione, alla Committenza e a chiunque ne faccia richiesta. Primi destinatari e interessati alle prestazioni del Centro Residenziale e del Centro Diurno sono le persone con disabilità che li frequentano oggi e che potrebbero farlo domani, titolari di un diritto prioritario di conoscenza e informazione. Per facilitare la loro consapevolezza sui contenuti della Carta dei Servizi, le sue parti più importanti e rilevanti vengono rese disponibili utilizzando la Comunicazione Aumentativa Alternativa (in seguito CAA).

Struttura della Carta dei Servizi

Nella **SEZIONE I** (pagina 3)

viene presentata la realtà dell'Arcobaleno nella sua poliedrica struttura di:

- Comunità aderente a una Federazione Internazionale
- Comunità di vita e condivisione,

PREFAZIONE

radicata anche nelle tradizioni del territorio cui appartiene

- Centro Socio Riabilitativo Residenziale (in seguito CSRR)
- Centro Socio Riabilitativo Diurno (in seguito CSRD)

Nella **SEZIONE II** (pagina 8)

vengono presentate nel dettaglio, strutture e servizi forniti, il CSRR e il CSRD.

Nella **SEZIONE III** (pagina 22)

sono illustrati gli standard di qualità, le garanzie e le azioni di miglioramento da attivare nel periodo di validità della Carta, per ciascuna delle diverse aree di qualità concordate dall'AUSL di Bologna e dal Comitato Consultivo Misto dell'Azienda per tutti i CSRD accreditati, desunte anche per il CSRR.

Nella **SEZIONE IV** (pagina 27)

sono descritti gli strumenti di tutela e di verifica.

Nota lessicale

Nel corpo della Carta il lettore si imbatte nel termine Arca e nel termine Arche, nome francese, per indicare la stessa realtà. Nella seconda parte del 2017 abbiamo scelto di adottare il termine Arche per sottolineare la nostra appartenenza alla Federazione dell'Arche Internationale, e per distinguerci dalle molte "Arca" di Bologna e Provincia. Per fedeltà ai testi, non abbiamo modificato la parola Arca se inserita in documenti precedenti.

I riferimenti normativi spesso richiamati nel testo sono elencati a pagina 28.



L'ENTE GESTORE E L'IDENTITÀ DELL'ARCHE L'ARCOBALENO

ENTE GESTORE

L'Associazione Arca Comunità l'Arcobaleno Onlus, con sede in Via Badini, 4 - 40057 Quarto Inferiore (Bologna) è nata nel 1998 per realizzare il sogno di dare vita alla Comunità l'Arche l'Arcobaleno, di cui è gestore dall'anno della sua nascita, nel 2001.

L'Associazione è iscritta all'Anagrafe Unica delle Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale (Agenzia delle entrate – Prot. 2014/2864/IT/8010 del 18/02/2015 D.Lgs. 460/97) e ha Personalità Giuridica. In seguito alla riforma del Terzo Settore i consulenti dell'Associazione stanno valutando la forma giuridica più appropriata.

Organi Collegiali: Consiglio di Amministrazione e Assemblea dei Soci

L'Associazione esercita la propria responsabilità gestionale tramite l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente del Consiglio di Amministrazione, il Segretario, il Tesoriere, il Revisore Legale dei Conti (cfr Statuto dell'Associazione del 23/10/2014).

LA COMUNITÀ L'ARCOBALENO, COMUNITÀ DELL'ARCHE INTERNATIONALE

La Comunità l'Arcobaleno nasce l'11 dicembre 2001 a Quarto Inferiore nel Comune di Granarolo dell'Emilia (Bo), esito di un cammino iniziato nel 1997 da un gruppo di persone che si sono lasciate interrogare e affascinare dalla proposta di Jean Vanier, fondatore dell'esperienza dell'Arche: nel 1964 a Trosly, in Francia, rispondendo a una chiamata di Dio, insieme a un Padre domenicano amico propose a Raphael Simi e Philippe Seux, affetti da disabilità mentale, di andare nella loro

casa a condividere la vita nello spirito del Vangelo.

Da allora molte altre Comunità sono sorte in ogni parte del mondo, in contesti religiosi, sociali e culturali diversi, tutte unite da una visione comune e dallo stesso spirito di accoglienza, di condivisione e di semplicità: ad oggi si contano 152 Comunità e 16 progetti di Comunità, in 37 Paesi del mondo.

Cosa accomuna queste Comunità sparse nei cinque continenti?

Le dimensioni e i valori dell'Arche

Una Comunità dell'Arche si definisce attraverso le sue quattro dimensioni: Spirituale, di Servizio, di Relazione reciproca e di Divulgazione, cui fanno eco i corrispondenti valori o movimenti fondanti: Compassione, Competenza, Comunione, Fecondità. La loro identificazione è avvenuta attraverso una rilettura critica e di significato dell'esperienza che il Fondatore dell'Arche ha fatto, che riportiamo attingendo direttamente dal documento dell'Arche Internazionale, "Cos'è una Comunità dell'Arca - chiamata e mandato", 5 maggio 2017:

- "Dimensione Spirituale/Valore Compassione: il 4 Agosto 1964, Jean sente una chiamata a donare la sua vita a Dio¹. Scelse di accogliere Philippe, Raphael e Dany per i quali provava "COMPASSIONE". Desiderava donare loro la sua vita, in uno slancio di "GENEROSITÀ"² un dono di sé. Il progetto era di vivere come una famiglia in un piccolo Focolare, in un quotidiano ritmato dalla preghiera. Questa tappa, caratterizzata dalla

1 Per Jean questo movimento spirituale di dare la sua vita a Dio è in relazione con il dono della sua vita per l'umanità.

2 Questo valore fondante di "generosità/compassione" è arrivato in un secondo momento rispetto al valore "comunione", quando questo definiva l'Arca. Esso resta una "porta d'ingresso", in alcuni contesti, notoriamente in quelli non cristiani come l'Islam, o non religiosi. La generosità prende forma notoriamente nella "gratuità" (si fa di più rispetto a ciò per cui si è pagati).

SEZIONE 1

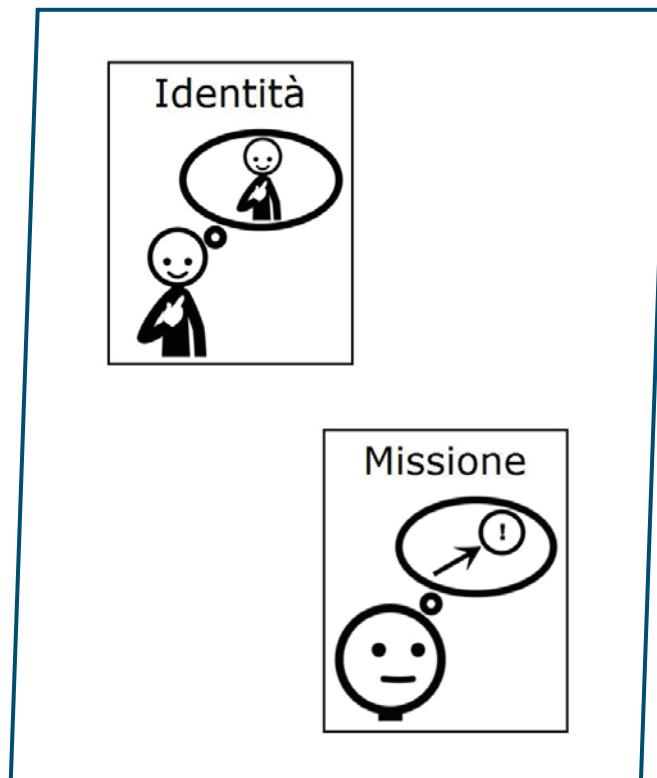
risposta a una chiamata di Dio, diede origine alla DIMENSIONE SPIRITUALE delle Comunità dell'Arca.

- Dimensione di Servizio/Valore Competenza: nel Marzo 1965, Jean accettò la responsabilità dell'Istituto "Le Val Fleuri". Dall'oggi al domani egli ha dovuto affrontare la regolamentazione medico-sociale, il mondo della psicologia, psichiatria e pedagogia. La generosità non era sufficiente. C'era bisogno di "COMPETENZA". Questo valore di "COMPETENZA" è associato, e contemporaneo, alla dimensione di SERVIZIO³. Da allora le Comunità dell'Arca ricercheranno la migliore qualità di servizio possibile.
- Dimensione di Relazione/Valore Comunione: questa tappa continuerà negli anni '80. Nelle sue relazioni quotidiane, Jean prese coscienza poco a poco di una trasformazione interiore. Questo processo si realizzerebbe in ogni persona sotto forma di rilassamento, semplificazione, talvolta come piccole guarigioni, come un cammino verso Dio. La relazione reciproca e l'amicizia produrrebbero un effetto inverso, una "rivoluzione copernicana": Non sono più io ad aiutare il "povero"; ma è lui che aiuta me... La parola "Alleanza" descrive questa esperienza di COMUNIONE, rappresentata nella "lavanda dei piedi". Questa terza tappa dà origine alla dimensione della RELAZIONE RECIPROCA che caratterizza le Comunità dell'Arca e conclude la fondazione propriamente detta dell'Arca.
- Dimensione Divulgazione/Valore Fecondità: questa

³ In alcune presentazioni dell'Arca, si parla di "Dimensione Professionale". Noi preferiamo parlare di "Dimensione di Servizio", perché essa si applica anche ai Volontari e alle persone con disabilità stesse che sono molto esperte nei loro campi di competenza, in particolare quello della relazione. "Servizio" può significare qualcosa di formalmente finanziato a livello contrattuale o anche qualcosa di tipo Volontario e informale.

tappa si estende su tutta la vita delle Comunità. Jean, fin dall'inizio, è uscito da Trosly per parlare di ciò che stava vivendo all'Arche nelle chiese, negli ospedali, nelle prigioni. Il "vieni e vedi" non era sufficiente. Questo quarto livello di sviluppo comunitario ha dato origine alla dimensione della "DIVULGAZIONE" che caratterizza le Comunità dell'Arche.

Oggi non è più Jean Vanier, ma sono gli Assistenti che danno alle persone con disabilità l'occasione di esprimere i loro doni visitando insieme le prigioni, gli ospedali, i banchi alimentari.



IDENTITÀ E MISSIONE

Tutte le Comunità e i progetti dell'Arche riconoscono e condividono il documento "Identità e Missione", approvato dall'Assemblea Generale della Federazione a Calcutta nel 2008:

Identità dell'Arca: Siamo persone, con e senza disabilità mentale, che condividono la loro vita in Comunità che appartengono ad una Federazione Internazionale. Le relazioni reciproche e la fede in Dio sono al cuore del nostro progetto comune. Riconosciamo il valore unico di ogni persona ed il bisogno che abbiamo gli uni degli altri.

La missione dell'Arca è: Far conoscere i doni delle persone con disabilità mentale, rivelati attraverso relazioni di reciprocità che sono fonte di un cambiamento personale. Promuovere Comunità che si ispirino ai valori essenziali presenti nella storia fondatrice dell'Arca e che rispondano all'evoluzione dei bisogni dei loro membri. Dentro le differenti culture cui si appartiene, impegnarsi a costruire insieme una società più umana.

L'Arche sa di non poter accogliere tutte le persone con handicap mentale, sa di essere non una soluzione ma un segno: il segno che una società realmente umana deve essere fondata sull'accoglienza e sul rispetto dei più piccoli e dei più deboli.

In un mondo sempre più diviso, l'Arche vuole essere un segno di speranza: le sue Comunità, fondate su relazioni di alleanza tra persone di livello intellettuale, origine sociale, religione e cultura diverse, sono un segno di unità, di fedeltà, di riconciliazione.

L'ARCHE L'ARCOBALENO, COMUNITÀ DI QUARTO INFERIORE

La proposta di vita attuata da Jean Vanier a Trosly è arrivata anche in Italia, dove attualmente si contano:

- la Comunità Il Chicco fondata a Roma nel 1981 da Guendalina Malvezzi Campeggi (per tutti Guenda) che fin dalle origini ha condiviso pienamente l'ideale di Jean Vanier, dedicando ad esso la propria vita,
- il progetto La Casa nell'Albero, una Comunità nata nel 2014 a Cagliari come condivisione di momenti di lavoro, spirituali e tempo libero, alla ricerca di una casa per diventare anche Comunità residenziale,
- la nostra Comunità.

Nel 2000, con la guida di Guenda, la Comunità l'Arcobaleno muove i suoi primi passi di realtà residenziale con una casa in cui vivono, secondo lo stesso spirito di Trosly, quattro persone di cui due con disabilità mentale. Ma il cammino era iniziato ben prima.

Alla fine degli anni '90, don Massimo Ruggiano, allora parroco pro tempore della Chiesa San Michele Arcangelo di Quarto Inferiore, desiderando mettere a frutto una struttura della Parrocchia che aveva ospitato un asilo ormai chiuso, coinvolse alcuni parrochiani e amici nel conoscere la proposta di accoglienza e condivisione dell'Arche. Questa proposta affascinò e coinvolse menti, cuori e braccia: iniziò così il restauro dell'ex asilo Callisti per realizzare una casa in cui fare l'esperienza di una vita condivisa. Il 28 aprile 1999 nacque l'Associazione Arca Comunità l'Arcobaleno Onlus, Associazione con personalità giuridica che da allora è Ente Gestore della Comunità.

Già agli esordi della Comunità esistono due tipi di reti "istituzionali", oltre alla grande, entusiasta e generosa

rete dei Volontari: da una parte, l'Arche Internationale, per approfondire, consolidare e portare a compimento il progetto di Comunità dell'Arche, attraverso il rapporto con la Rappresentante Internazionale incaricata di seguire la nostra Comunità. Dall'altra, i Servizi Sociali territoriali, con i quali è sempre stato vivo ed efficace un rapporto di collaborazione, perché la Comunità fosse a servizio delle persone del territorio e dei loro bisogni.

La vita comunitaria ben presto attira altre persone e la Comunità risponde con entusiasmo alla richiesta di accoglienza di persone con disabilità, mentre struttura anche le attività quotidiane: già nel 2002 muoveva i primi passi un Laboratorio Diurno frequentato anche dalle Persone Accolte nei Focolari. Nel giro di pochi anni la realtà di piccolo nucleo di vita del 2001 si è sviluppata al punto di dover edificare altre due case e spazi comuni che permettano alla Comunità di ritrovarsi nel suo insieme, così come è stato necessario strutturare attività diversificate in Laboratorio e utilizzare nuovi spazi, per andare incontro alle diverse capacità e esigenze delle persone che ci lavoravano: nel 2007 nasce un secondo Focolare, il Grano, insieme a nuovi spazi di Laboratorio. Nel 2013 vede la luce il terzo Focolare, La Manna, costruita insieme a nuovi ambienti per gli incontri e le attività.

Attualmente la Comunità l'Arcobaleno, riconosciuta nell'ottobre 2008 a Calcutta come membro permanente della Federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca, dall'Assemblea Generale della Federazione, è composta dai **tre Focolari (CSRR)**, il Cedro, il Grano e la Manna, in cui vivono in modo permanente 19 persone con disabilità mentale, insieme agli Assistenti e ai Volontari che alternandosi secondo il proprio turno di lavoro e di presenza, condividono il tempo e le attività; altre tre persone con disabilità che ruotano nel corso di ogni mese per qualche giorno su un posto loro

dedicato; e da **un Laboratorio (CSR)** frequentato in parte dai residenti all'Arcobaleno e da 12 persone che vengono dall'esterno, in cui le attività sono diversificate per rispondere ai desideri, ai bisogni, alle capacità e competenze delle Persone Accolte.

Valori di riferimento

All'interno della Comunità, Focolari e Laboratorio, la vita scorre mettendo al centro la persona, improntando le diverse attività ad uno stile familiare, di accoglienza e di condivisione, in cui le cose da fare non sono mai più importanti delle persone che le fanno.

Per tracciare sinteticamente una mappa ideale dei valori che ispirano il vivere quotidiano all'Arcobaleno, riportiamo di seguito i principi fondatori declinati al paragrafo II della Carta dell'Arca, documento redatto dall'Associazione Arca Italia Onlus, non più attiva, ma il cui contenuto resta valido:

- 1. Ogni persona, qualunque siano i suoi doni o i suoi limiti, condivide una umanità comune. Ha un valore unico e sacro e possiede eguale dignità e gli stessi diritti. I diritti fondamentali sono: diritto alla vita, alle cure, ad avere una sua casa, all'educazione, al lavoro, ma anche, poiché il bisogno più fondamentale dell'essere umano è amare ed essere amato, il diritto all'amicizia, alla comunione e alla vita spirituale.*
- 2. Per sviluppare le sue capacità e i suoi doni e per realizzarsi, ogni persona ha bisogno di un ambiente nel quale possa sbocciare. Ha bisogno di tessere dei legami con altri in seno ad una famiglia o ad una Comunità. Ha bisogno di essere riconosciuta, accettata, sostenuta da relazioni calorose e vere.*
- 3. Le persone che hanno un handicap mentale spesso hanno qualità d'accoglienza, di meraviglia,*

di spontaneità, e di verità. Nella loro sobrietà e nella loro fragilità, hanno il dono di toccare i cuori e di chiamare all'unità. Per la società sono un richiamo vivo dei valori essenziali del cuore senza i quali il sapere, il potere, e l'agire perdono il loro senso e sono sviati dal loro fine.

4. La debolezza e la vulnerabilità della persona umana, lungi dall'essere un ostacolo alla sua unione con Dio, possono favorirla. In effetti è spesso attraverso la debolezza riconosciuta e accettata che si rivela l'amore liberatore di Dio .
5. Per sviluppare la libertà interiore alla quale è chiamata e per crescere nell'unione con Dio, ogni persona deve avere la possibilità di radicarsi in una tradizione religiosa che la nutra.

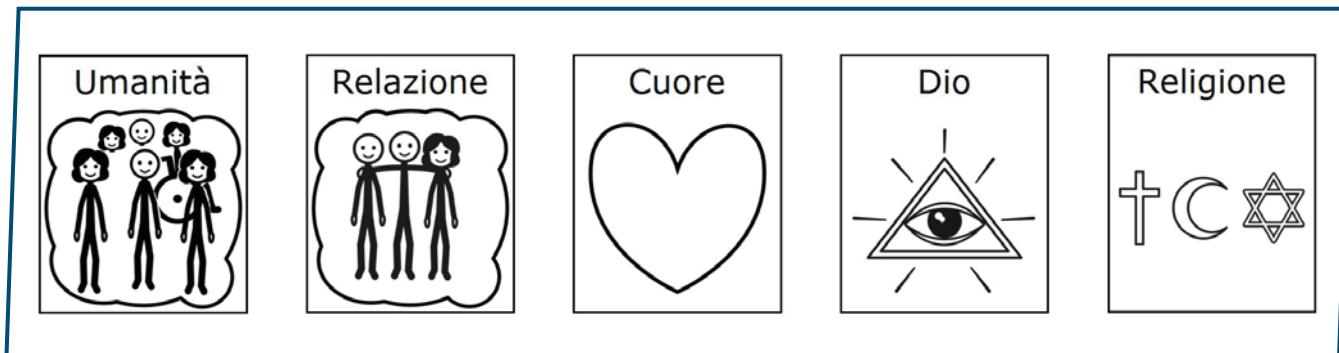
All'interno dello stesso documento troviamo anche descritte le modalità con le quali l'Arcobaleno si rapporta alla società:

- *Le Comunità sono accoglienti, aperte al mondo che le circonda e fanno parte integrante della vita locale. Cercano di nutrire legami con i vicini e gli amici.*
- *Le Comunità vogliono assicurare tutti i loro compiti con competenza.*

- *Le Comunità favoriscono il lavoro delle persone che hanno un handicap mentale, considerandolo come un mezzo privilegiato di integrazione.*
- *Le Comunità cercano di lavorare in legame con: le famiglie e i tutori delle persone che hanno un handicap mentale; i professionisti; le autorità di governo e tutti quelli che operano in spirito di giustizia e di pace in favore delle persone che hanno un handicap.*

IL CSRR E IL CSRD DELL'ASSOCIAZIONE ARCA COMUNITÀ L'ARCOBALENO

La disponibilità e il desiderio di essere risorsa per le persone del territorio, hanno trovato espressione fin da subito in un rapporto di collaborazione e sinergia con l'AUSL competente per il territorio, fino ad arrivare sia per i Focolari che per il Laboratorio, all'Accreditamento, forma giuridica di autorizzazione e riconoscimento ufficiali delle strutture di accoglienza, introdotto e normato dalla DGR ER n.514/2009 e ss.mm.ii. Avendo aderito alla proposta dell'Accreditamento, le nostre case sono divenute, nel loro insieme, nei confronti della Committenza, un CSRR Centro Socio Riabilitativo Residenziale; e il nostro Laboratorio, un CSRD Centro Socio Riabilitativo Diurno, di cui parleremo dettagliatamente nella Sezione II.



DESCRIZIONE DELLE DIVERSE IDENTITÀ

CSRR CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE: LE NOSTRE CASE, I FOCOLARI

La capacità ricettiva del CSRR è di 20 persone. Le Persone Accolte vivono il CSRR come la propria casa. Ciascuno è chiamato, con i suoi specifici doni e capacità, a prendersi cura di sé e del Focolare, a partecipare alle scelte della vita quotidiana, a contribuire a un'atmosfera accogliente e famigliare e a mantenere i contatti con il territorio e vivere una dimensione di uscita.

Nei Focolari lavorano gli Assistenti (Educatori ed OSS) che ruotano sulle 24 ore, affiancando le Persone Accolte nella loro vita quotidiana; in ogni Focolare è presente un Referente che raccoglie le diverse istanze ed è punto di raccordo con il Responsabile dei Focolari che coordina le Equipe educativo-assistenziali, una per ogni Focolare, e vigila sulla attuazione dei Progetti Educativi Assistenziali Individualizzati (in seguito PEAI). Per sostenere e accompagnare il percorso di vita delle Persone Accolte, ogni settimana, per coordinare le attività comuni, si riuniscono l'Equipe di Focolare e le Equipe riunite dei tre Focolari.

Nei Focolari e all'interno della Comunità vivono anche Volontari che scelgono di condividere la vita con le Persone Accolte per un periodo di tempo. Altri Volontari e alcuni famigliari delle Persone Accolte prestano servizio in Comunità in momenti e modi differenti durante la settimana.

CSRR - la struttura

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale l'Arcobaleno, con un servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e aperto tutto l'anno, è inserito all'interno di grande parco verde con alberi secolari, prati e arbusti di varie specie, in cui sorgono tre edifici che ospitano i nuclei di vita

delle Persone Accolte, detti "Focolari", e un edificio che accoglie la Cappella della Comunità.

Il Focolare il Cedro (2001), nucleo di partenza, prende il nome dall'imponente Cedro del Libano plurisecolare che domina al centro del giardino, e si sviluppa su due livelli che corrispondono al primo e secondo piano dello stabile. Dotato di ascensore, impianto di riscaldamento a termoconvettori e di un impianto di condizionamento a parete.

Gli spazi del piano terreno sono a uso del Laboratorio.

Il Focolare il Grano (2007), è un edificio di nuova generazione, al cui interno troviamo al piano terra gli ambienti della zona giorno e al primo piano, servito da ascensore, le camere da letto e la lavanderia; i servizi igienici sono distribuiti proporzionalmente su entrambi i livelli. E' dotato di un impianto di riscaldamento e di raffrescamento a pavimento. Adiacenti agli spazi del Grano si trovano, al piano terra, gli Uffici e l'Ambulatorio Medico.

Il Focolare la Manna (2013) si sviluppa su un unico piano, il primo, servito da ascensore ed è stato costruito ad alta efficienza energetica per coibentazione, pannelli solari termici e fotovoltaici/elettrici. Al piano terra si trovano un ampio salone per i momenti comuni, feste e ritrovi della Comunità, ed un altro spazioso locale: tali spazi sono dotati di un impianto di riscaldamento a pavimento e di condizionamento a parete.

I tre Focolari hanno un'impostazione strutturale simile: un'ampia sala da pranzo e salotto, la cucina e la zona notte con camere singole e servizi, un vano lavanderia e un vano stileria.

Le camere da letto e gli ambienti comuni sono tutti dotati di un sistema autonomo di regolazione della temperatura (sia invernale che estiva) per il mantenimento del microclima attraverso singoli

termostati ambiente.

Inoltre, dal 2013, l'intera Comunità è dotata di un impianto di depurazione delle acque conforme alle Direttive Comunitarie 2006/95/CEE, 2004/108/CEE, D.M. 174/04, D.M.S. 443/90.

CSRR - Giornata tipo e attività

La giornata tipo delle Persone Accolte nel CSRR segue normalmente questo ritmo:

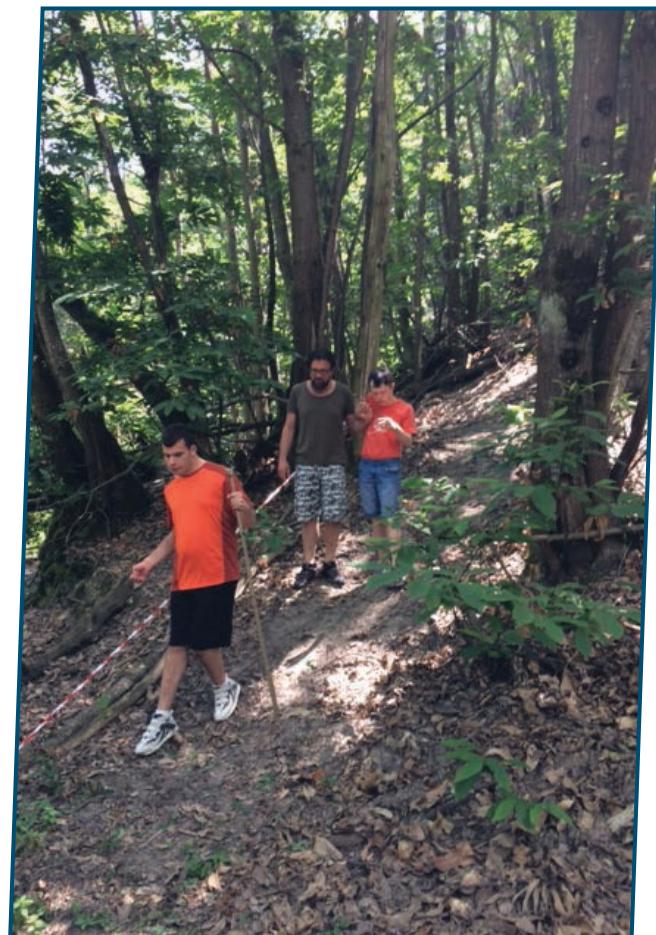
Ore 7.00 - 8.00	Risveglio e igiene personale
Ore 8.00 - 9.00	Colazione
Ore 9.15	Saluto comunitario nel salone
Ore 9.30 - 12.30	Attività in Laboratorio o nel gruppo Focolari
Ore 12.30	Pranzo
Ore 14.00 – 16.30	Siesta
Ore 16.30 – 19.30	Attività interne o esterne a seconda della programmazione di ogni Focolare
Ore 19.30	Cena
Ore 21.00	Pregheiera comune in ogni Focolare
Ore 22.00	Riposo notturno

Nel fine settimana la vita del Focolare scorre secondo i ritmi del riposo di ogni casa.

Le visite alle Persone Accolte sono sempre possibili. Per rispettare la vita quotidiana e le attività delle Persone Accolte è richiesto ai Familiari e agli Amici di concordare le visite con il Responsabile.

Le attività assistenziali e socio-riabilitative all'interno dei Focolari sono differenziate in relazione ai bisogni delle Persone Accolte e al PEAI, verificati periodicamente.

Ogni progetto è supervisionato dall'Equipe Medico-Psico-Pedagogica che si avvale della consulenza di specialisti esterni. Quest'ultimi sono disponibili a incontrare le Famiglie in caso di bisogno.



SEZIONE 2

CSRD CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO: IL NOSTRO LAVORO, IL LABORATORIO

Il Centro Socio Riabilitativo Diurno accoglie persone disabili che vivono nelle loro Famiglie e che provengono dal territorio. Alle attività del Centro Diurno partecipano alcune persone che vivono nel CSRR sulla base del proprio progetto individuale.

All'interno del CSRD è possibile sostenere "Progetti di prolungamento orario", in accordo con i Servizi o privatamente.

Il CSRD dell'Arcobaleno è costituito da un'Equipe di Assistenti (Educatori e OSS) che opera in un unico "Laboratorio" suddiviso per aree di attività.

Gli interventi educativi e le attività psico-pedagogiche e riabilitative sono finalizzate:

- al mantenimento dell'autonomia personale e allo sviluppo della propria autodeterminazione che rappresenta uno dei costrutti più importanti per migliorare la qualità della vita;
- all'acquisizione e al mantenimento delle capacità cognitive ed affettivo/relazionali;
- al mantenimento e al potenziamento delle capacità di lavoro manuale (carta riciclata, raccolta dei tappi, cucina e giardinaggio) e delle capacità espressive artistiche (pittura, ceramica, disegno, musica, teatro);
- a migliorare e facilitare la comunicazione attraverso il Laboratorio di CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa):



un insieme di conoscenze, tecniche, strategie e tecnologie che utilizzano anche il linguaggio in simboli;

- a favorire momenti di uscita sul territorio e di attività nelle scuole volte a sensibilizzare gli alunni sui vari aspetti dell'inclusione, sperimentando la lettura di libri in simboli, giochi di ruolo e l'esperienza del teatro;
- a mantenere il benessere psico-fisico attraverso attività motoria, di rilassamento, stimolazione dei sensi, ascolto della musica, idromassaggio e piscina.

Le persone disabili che frequentano il Centro Diurno usufruiscono di un trasporto organizzato dai familiari o dai servizi predisposti dai Comuni di residenza. Al momento dell'arrivo le Persone Accolte sono affidate personalmente ad un Assistente del centro e viceversa al momento della partenza.

L'orario di apertura del Centro Diurno è dalle ore 9,00 alle ore 16,30, dal lunedì al giovedì; il venerdì le attività terminano alle ore 14,30 per l'incontro d'Equipe finalizzato alla programmazione delle attività della settimana successiva e ai progetti individuali.

Nell'ambito del CSRD è presente un Responsabile che coordina le attività assieme al referente della settimana e garantisce l'attuazione dei progetti individualizzati e la progettazione del Laboratorio sulla base della visione comune del più ampio contesto comunitario.

CSRD - la struttura

Per le varie attività si utilizzano diversi spazi, dotati di impianti di riscaldamento a termoconvettori e di impianti di condizionamento a parete oppure di impianti di raffrescamento/riscaldamento a pavimento:

- Locali situati al piano terra dell'edificio che al primo e secondo piano accoglie il Focolare il Cedro:
 - Salone benessere dedicato al relax e alla cura della persona con attrezzature per attività di stimolazione multisensoriale (Snoezelen), piscina con palline idoneo anche per lo svolgimento di attività musicali
 - Cucina attrezzata per attività didattiche
 - Ambienti dedicati alle varie attività di Laboratorio (bottega per creta, pittura e attività artistiche).

- Locali situati al piano terra dell'edificio fra il Focolare Il Grano e il Focolare La Manna
 - Cucina attrezzata dove opera personale esterno per la preparazione dei pasti
 - Locale dedicato all'idromassaggio con cromoterapia.
 - Locale dedicato al Laboratorio della Carta
 - Locale dedicato al Laboratorio della CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa)
 - Sala da pranzo del CSRD

- Locali situati al piano terra dell'edificio che al primo piano accoglie il Focolare la Manna:
 - Salone comunitario per accoglienza e salute del mattino, attività motorie, proiezioni

cinematografiche, attività musicali e teatrali.

Nei vari momenti dell'anno il salone viene usato anche per gli incontri, le feste e i momenti di convivialità della Comunità.

Ogni area dispone di servizi igienici multipli e tutti gli spazi comuni sono dotati di un sistema autonomo di regolazione della temperatura (sia invernale che estiva) per il mantenimento del microclima attraverso singoli termostati ambiente facilmente gestibili in collaborazione con gli Assistenti della Comunità.

Inoltre, dal 2013, l'intera Comunità è dotata di un impianto di depurazione delle acque conforme alle Direttive Comunitarie 2006/95/CEE, 2004/108/CEE, D.M. 174/04, D.M.S. 443/90.

CSRD - Giornata tipo e attività

La giornata tipo del Laboratorio prevede il seguente orario:

Ore 9.00	Accoglienza
Ore 9.15 - 12.30	Attività nel centro Diurno o attività esterne
Ore 12.30	Pranzo
Ore 14.00 - 16.00	Attività nel Centro Diurno o attività esterne
Ore 16.00	Riordino
Ore 16.30	Termine attività
Il venerdì l'attività termina alle ore 14.30	

Le attività assistenziali e socio-riabilitative del Centro sono differenziate in relazione ai bisogni delle Persone Accolte e ai PEAI, verificati periodicamente.

SEZIONE 2

Il PEAI di ognuna delle Persone Accolte è redatto e seguito da un assistente, condiviso in equipe e supervisionato dall'Equipe psico-pedagogica che si avvale della consulenza di specialisti esterni. Quest'ultimi sono disponibili a incontrare le Famiglie in caso di bisogno.

ATTIVITÀ PROPOSTE:

- produzione artigianale di carta riciclata;
- giardinaggio;
- lavorazione della creta;
- musicoterapia;
- raccolta dei tappi;
- laboratorio di cucina;
- teatro;
- potenziamento delle capacità comunicative (progetti sviluppati con i metodi della Comunicazione Aumentativa Alternativa);
- attività ludico-motorie e di benessere;
- stimolazioni plurisensoriali di acquaticità e con

strumenti del metodo Snoezelen;

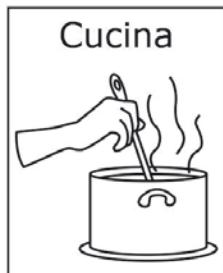
- cucina didattica;
- attività esterne fra cui piscina, uscite per acquisti o divertimento, gite

Il Centro Diurno prevede i seguenti periodi di chiusura:

- dal 24 dicembre al 6 gennaio compresi;
- dal venerdì precedente la Pasqua al lunedì successivo compresi;
- due settimane in agosto, di norma coincidente con il periodo di Ferragosto;
- alcuni giorni per la programmazione annuale, di norma a fine settembre;
- festa del Santo Patrono di Bologna, il 4 ottobre

Nel Centro Diurno le attività sono sospese nei giorni festivi indicati dal calendario in vigore in Italia.

In base al calendario annuale possono essere comunicate delle modifiche nelle date di chiusura, in particolare per i periodi natalizio, estivo e di programmazione. Le date vengono comunicate alle Famiglie, ai Servizi e agli Assistenti con largo anticipo.



FOCOLARI E LABORATORIO, ELEMENTI CONDIVISI

Descriviamo ora brevemente le opportunità di incontro e di relazione per e con le Persone Accolte e le Famiglie.

PEAI – Progetto Educativo Assistenziale Individualizzato

Ogni Persona Accolta ha un Progetto Assistenziale Educativo Individualizzato (PEAI) che si realizza attraverso percorsi individuali, in piccoli gruppi o in momenti di vita comunitaria. Viene elaborato con e per ciascuna Persona Accolta al momento dell’inserimento in Comunità, in collaborazione con la Famiglia e il Responsabile del Caso del Servizio di provenienza e verificato periodicamente. A seconda delle proprie esigenze e potenzialità la Persona Accolta viene inserita in attività idonee con la finalità di favorire e stimolare l’espressione delle sue capacità e sostenerla nel raggiungere il massimo grado di autonomia possibile. Questi obiettivi sono perseguiti attraverso:

- personalizzazione di ogni intervento educativo, assistenziale, terapeutico;
- interventi finalizzati all’acquisizione della autonomia individuale e al potenziamento delle capacità relazionali e cognitive;
- interventi di prevenzione della salute e cura della persona;
- integrazione sociale nel territorio, favorita dall’impegno di Volontari;
- relazione con i Familiari e i contesti di provenienza;
- partecipazione alla vita della Comunità e a eventi sul territorio.

Progetti Sollievo

All’interno del CSRR vivono in modo permanente 19 persone, mentre il ventesimo posto disponibile viene di volta in volta occupato da tre persone con disabilità che ruotano nel corso di ogni mese, ciascuno secondo i tempi concertati con la Famiglia e l’AUSL. Il progetto è finalizzato alla crescita, valorizzazione e autonomia delle Persone Accolte, alla socializzazione e al “sollievo” della Famiglia rispetto alla cura nel percorso di vita adulta della Persone Accolte. I Progetti Sollievo rispondono inoltre al progressivo distacco dalla Famiglia in funzione di un, prossimo o remoto, inserimento permanente in un contesto comunitario.

Vacanze

Nella vita comunitaria le vacanze proposte alle Persone Accolte sono un momento importante e molto arricchente sia dal punto di vista relazionale che esperienziale. La possibilità di farle è garantita dalla disponibilità personale di ciascun assistente. Ogni anno si cercano nuove proposte di luoghi di villeggiatura e, in accordo con la Famiglia o l’Amministratore di Sostegno (AdS) si pianificano le spese di gestione. La Comunità è attenta a proporre le vacanze sia alle Persone Accolte nel Centro Residenziale che alle Persone Accolte nel Centro Diurno.

Vita comunitaria e incontri con le Famiglie

Nella vita quotidiana della Comunità vengono proposti, in modo regolare e continuo, momenti di festa e di incontro. Questi luoghi di condivisione favoriscono la conoscenza tra Famiglie e con Assistenti/Volontari. Pranzi e feste nel periodo natalizio e in chiusura d’anno sono da sempre importanti occasioni per offrire ai familiari momenti di socialità che li facciano sentire accolti e partecipi della vita comunitaria. Oltre a queste occasioni ormai tradizionali vengono

SEZIONE 2

organizzati incontri periodici di dialogo, comunicazioni e condivisione.

Gruppo “Stare insieme”

Ogni mese si svolge un incontro del gruppo Stare Insieme: la Responsabile di Comunità e le Persone Accolte (CSRR e CSR) dialogano e fanno insieme il punto su temi specifici, come sta la Comunità, i nuovi desideri da realizzare. In occasione delle visite della Rappresentante dell'Arche Internationale, il gruppo si incontra anche con lei.

CSRR – CSR: I LUOGHI DI GOVERNANCE, CONSULENZA E SERVIZIO

La Comunità nel suo insieme è costituita da ogni persona che a diverso titolo interagisce in modo abituale all'interno dei gruppi di vita e di lavoro. Desideriamo ora descrivere la struttura organizzativa che sottende e rende possibile la condivisione della nostra avventura di vita. Perché il quotidiano proceda in maniera ordinata, la struttura organizzativa è fondamentale.

Coordinamento

Costituito da: Responsabile di Comunità, Responsabile degli Assistenti e Volontari, Responsabile dei Focolari, Responsabile del Laboratorio, Responsabile dell'Equipe Medico-Psico-Pedagogica, Responsabile Processi Generali di Gestione. Si incontra una volta alla settimana per evadere tutte le questioni tecniche e organizzative della Comunità.

Direttivo

È costituito dal gruppo dei Responsabili al di fuori del Responsabile dei Processi Generali di Gestione.

Coordina le iniziative presenti in Comunità, elabora nuove proposte ed amministra le istanze quotidiane che vengono portate dai vari responsabili.

Le decisioni assunte dal Coordinamento e dal Direttivo che hanno ricaduta immediata sulla vita delle Persone Accolte e della Comunità sono divulgate tramite un verbale interno contenente le informazioni sui diversi ambiti e attività del CSRR, CSR e della Comunità nel suo insieme.

Equipe Medico-Psico-Pedagogica

Ne fanno parte in modo ordinario i Responsabili di Comunità, Focolari, Laboratorio, Equipe Medico-Psico-Pedagogica, lo Psichiatra di Comunità; qualora se ne ravvisi la necessità o opportunità, vengono invitati singoli Assistenti e/o il Medico di Medicina Generale della Persona Accolta di cui si parla. Si riunisce una volta alla settimana e l'esito degli approfondimenti ha evidenza in un verbale diffuso internamente agli Assistenti.

Equipe di Focolare e Laboratorio

Gli Assistenti effettuano settimanalmente un incontro in Equipe nei loro contesti di appartenenza (Focolari e Laboratorio), animato a seconda della parte di pertinenza dal referente specifico, dal Responsabile del Focolare/ Laboratorio o dal Responsabile dell'Equipe Medico-Psico-Pedagogica, con la supervisione del Responsabile della Comunità. Gli incontri di equipe hanno l'obiettivo di permettere l'organizzazione tecnica della vita di Focolare/Laboratorio, l'analisi delle dinamiche relazionali tra le Persone Accolte e l'elaborazione di strategie e linee educative comuni nell'attività di cura della Persona.

Supervisione dei gruppi e consulenza individuale

È prevista la supervisione delle Equipe Riunite e di quella di Laboratorio da parte di uno Psicologo esperto nelle dinamiche di gruppo cui è stato conferito incarico professionale. In alcuni casi è prevista anche la supervisione delle singole Equipe di Focolare. È possibile per gli Assistenti usufruire di un percorso personale di consulenza psicologica, strutturato in un numero stabilito di incontri, nel quale possono essere affrontati aspetti problematici della professione, difficoltà di rapporto con le Persone Accolte e/o con le Famiglie. Sono previsti interventi di supporto e/o di accompagnamento rispetto alla complessità delle relazioni nel gruppo di lavoro. È prevista collaborazione con altri consulenti della Comunità in merito a problematiche che richiedano un confronto multidisciplinare.

Il Personale delle Equipe

Il Personale della Comunità è in possesso dei titoli richiesti dalla normativa regionale; opera nella Comunità in modo coordinato e integrato per assicurare il clima familiare e di condivisione che caratterizza la vita della Comunità. Il personale del Centro Diurno ha un orario di lavoro corrispondente ai tempi di apertura; il personale del Centro Residenziale ha un orario di lavoro variabile, organizzato su turni, che garantisce la copertura nelle case 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Il Personale dell'Area Sanitaria

In Comunità è presente un'Infermiera con orario pieno che svolge attività collegate alla salute, alla prevenzione, alle strategie di gestione di eventi critici delle Persone Accolte, all'informazione e formazione in ordine a temi specifici.

Collabora con diversi professionisti esterni a seconda delle esigenze delle Persone Accolte.

Il Personale Amministrativo e di Segreteria

Alcune persone impiegate negli uffici svolgono attività fondamentali di tipo burocratico, tecnico e amministrativo a corollario e supporto di quelle di Responsabili, Educatori ed OSS.

La Formazione del Personale

La Formazione del Personale costituisce un importante momento di crescita professionale a garanzia di una migliore qualità del Servizio. Sono previsti momenti formativi durante l'anno rispondenti sia alle richieste della normativa di riferimento sia a esigenze di aggiornamento via via emergenti. Gli scopi che si intendono raggiungere attraverso la corretta gestione delle attività formative sono:

- crescente qualificazione della professionalità;
- aggiornamento delle conoscenze e delle capacità tecniche del personale;
- approfondimento degli elementi specifici dell'Arche;
- mantenimento della qualità e della sicurezza;
- condivisione delle disposizioni del Sistema Qualità e delle informazioni necessarie al suo buon funzionamento.

L'identificazione delle priorità formative è fatta dal Responsabile della Comunità e dal Responsabile degli Assistenti in relazione alle esperienze del personale, alle esigenze espresse da parte degli Assistenti, a quanto previsto dalle normative di riferimento. Viene elaborato un Piano della Formazione annuale sulla base di questi elementi.

IL VALORE AGGIUNTO DEL VOLONTARIATO E DELL'ACCOGLIENZA: I VOLONTARI

Una caratteristica della Comunità è la presenza di Volontari residenziali e non, che opportunamente formati, rappresentano un valore aggiunto prezioso.

Nella storia dell'Arca, l'accoglienza di persone che desiderano conoscere e condividere la quotidianità con persone con disabilità mentale è una tradizione importante. La Comunità è una struttura aperta al territorio, al mondo del Volontariato, ai contributi e agli scambi con altre realtà locali, nazionali e internazionali che operano nel Settore del volontariato.

Trascorrere del tempo in Comunità può rappresentare per il Volontario un momento privilegiato in cui orientarsi e in cui sperimentare una presa di coscienza rispetto a sé, alle proprie aspirazioni e al proprio futuro; un'occasione che gli dà la possibilità di conoscere da vicino una realtà differente, di coinvolgersi in maniera responsabile e libera nelle relazioni con persone diverse da quelle del proprio quotidiano.

Il Volontario svolge un ruolo di supporto e integrazione delle attività svolte, operando sempre in affiancamento al personale specializzato in servizio.

Al Volontario è richiesto un accompagnamento della persona con disabilità nelle diverse attività della giornata. Nello specifico:

- affiancamento alle Persone Accolte (attività di Laboratorio, creative,

ricreative, uscite sul territorio, attività di vita quotidiana in Focolare);

- supporto agli Assistenti nello svolgimento delle attività di Laboratorio e di Focolare in cui sono inseriti;
- relazione con le persone con disabilità.

In ciascuna di queste attività elemento caratterizzante è una modalità relazionale attenta ai bisogni specifici e particolari di ogni persona.

Sono messi a disposizione dei Volontari tutti i luoghi della vita comunitaria e, a richiesta e secondo necessità, una stanza personale per permettere al Volontario di trascorrere il periodo del suo progetto presso un alloggio fornito all'interno della Comunità.

Servizio Volontario Europeo (SVE)

La Comunità l'Arcobaleno ha richiesto ed ottenuto nel novembre 2017 l'accreditamento necessario a partecipare ai progetti SVE (Servizio Volontario Europeo). Lo SVE permette ai giovani (di età compresa

tra i 17 anni e i 30) di andare all'estero per partecipare a progetti locali in vari settori o aree di intervento (cultura, gioventù, sport, assistenza sociale, patrimonio culturale, protezione civile, sviluppo cooperativo, ecc.) nell'ambito che interessa ed è presente nelle varie organizzazioni accreditate. Lo SVE costituisce un'esperienza di apprendimento interculturale in un contesto non formale e promuove l'integrazione sociale e la partecipazione dei Volontari coinvolti. Attraverso



questa esperienza i giovani hanno l'opportunità di entrare in contatto con nuove culture, esprimere solidarietà verso gli altri e acquisire nuove competenze e capacità utili alla loro formazione professionale. I risultati ottenuti e le competenze acquisite durante il soggiorno sono certificati dallo Youthpass, uno strumento di riconoscimento valido in tutta Europa. Il periodo di Volontariato varia a seconda del progetto e va da un minimo di due settimane a un massimo di 12 mesi.

Percorso di Alternanza Scuola-Lavoro

La Comunità stipula costantemente progetti di Alternanza Scuola-Lavoro con realtà del territorio o internazionali di diverso ordine e grado. L'obiettivo per lo studente è quello di arricchire la formazione acquisita con percorsi scolastici e formativi con l'acquisizione di competenze spendibili nel mondo del lavoro che all'interno della Comunità riesce a scoprire attraverso l'affiancamento a personale specializzato in ambito educativo ed assistenziale. Questi percorsi favoriscono l'orientamento dei giovani nel valorizzarne gli interessi individuali, promuovendo in ultimo una crescita professionale e personale dello studente.

Tirocini e Collaborazioni

La Comunità l'Arcobaleno è sede accreditata di tirocinio per molte Scuole Professionali, Università ed Istituti Pubblici e Privati. Nello specifico collabora con:

- Istituto Scuole Superiori di Bologna
- Università di Bologna, Alma Mater Studiorum
- Varie agenzie formative pubbliche e private (Agenfor, Seneca etc..)
- Associazione Kora
- VOLABO - Centro Servizi per il Volontariato della

Città Metropolitana di Bologna

- Associazione INCO

Stipula su richiesta Convenzioni con Università internazionali (Fondation National des Sciences politiques, Institut d'Etudes politiques de Paris; Ecole des hautes études en santé publique EHESP di Rennes Cedex-France; University of Portland, Moreau Center for service & leadership).



CSRR- CSRD: ACCESSO, INSERIMENTO E DIMISSIONI

Ammissione in convenzione

La Comunità l'Arcobaleno è aperta a persone con disabilità cognitiva, con pluri-disabilità mentali e fisiche, adulte, di ambo i sessi. Sono inoltre possibili periodi di accoglienza residenziale per situazioni di emergenza o per sostegno alla Famiglia (vedi sezione Progetti Sollievo).

Sono accolti coloro che:

- necessitano di un luogo di accoglienza perché privi del nucleo familiare;
- non possono essere assistiti presso il proprio domicilio per la disabilità che presentano, per mancanza di autonomia o per difficoltà della Famiglia a mantenerli nel nucleo;
- necessitano di un contesto strutturato esterno al nucleo familiare al fine di sviluppare la propria personalità come individui adulti, potenziando l'aspetto dell'autonomia e della relazione in base alle loro possibilità.

Le ammissioni si effettuano a partire dalla valutazione delle richieste presentate dall'Unità Socio-Sanitaria Integrata per i Disabili Adulti del territorio della AUSL di Bologna (o da altre AUSL) e dalla valutazione delle richieste direttamente indirizzate alla Comunità da Famiglie, Tutori, Amministratori di Sostegno.

Il Responsabile della Comunità incontra i familiari e la persona disabile: è un primo incontro di presa di contatto e prima valutazione orientativa sul possibile inserimento in Comunità.

La richiesta è poi valutata dall'Equipe Medico-Psico-Pedagogica in presenza dello Psichiatra consulente della Comunità. Ai fini dell'ammissione della persona disabile sono necessari:

- richiesta formale dell'inserimento (da parte dei Familiari, Tutori, Amministratori di Sostegno e dei Servizi di Committenza);
- documentazione personale e sanitaria;
- incontro con lo psichiatra e/o consulente nel caso si renda necessaria una consulenza specifica.

Le persone disabili interessate a conoscere il Centro Diurno o il Centro Residenziale dove potrebbero essere accolte hanno ampia possibilità di visitarlo insieme ai propri familiari, per conoscerne atmosfera e struttura. Potranno altresì incontrare il Responsabile della Comunità, lo Psichiatra, il Responsabile dei Focolari o del Laboratorio a seconda di dove la persona potrebbe essere inserita.

Il patrimonio di informazioni scaturito da questi incontri sarà prezioso per costruire tempi, modalità e attività dell'inserimento, in collaborazione con la Persona Accolta e con la Famiglia. Durante i colloqui vengono indicate le figure professionali di riferimento per la Persona Accolta. Le modalità di ammissione sono definite nell'ambito del Contratto di Servizio in essere con l'AUSL.

Ai familiari e alla Persona Accolta viene consegnata la presente Carta dei Servizi oltre ad altri documenti illustrativi e alla disponibilità a qualsiasi ulteriore approfondimento.

Ammissione di tipo privato

Nelle situazioni in cui siano le Famiglie, i Tutori o gli Amministratori di Sostegno a richiedere direttamente alla Comunità l'inserimento della persona disabile nell'ambito del CSRR, CSRD o in progetti Sollievo o di vacanza, viene sottoscritta una convenzione privata tra le parti.

Anche in questo caso sono valide le modalità di ammissione sopra descritte, salvo l'accordo sui tempi concordati direttamente tra Famiglia, il Responsabile della Comunità, quello del Centro interessato e l'Amministrazione della Comunità.

In accordo con la Famiglia, verranno informati i Servizi di appartenenza territoriale della Persona Accolta e l'AUSL titolare del Contratto di Servizio.

Determinazione della retta

Per tutte le persone che usufruiscono di accoglienza in posti accreditati, la retta viene definita nel Contratto di Servizio in vigore tra l'Associazione Arca e l'AUSL di Bologna (Distretto di Committenza e Garanzia di Pianura Est), sulla base della valutazione dei bisogni socio-assistenziali della persona presentata per l'inserimento e le caratteristiche del servizio.

All'interno del Contratto di Servizio viene specificato il contributo a carico delle Famiglie e comunicato direttamente dai Servizi di riferimento alle Famiglie stesse. Il Contratto di Servizio in vigore è di riferimento anche per le convenzioni con altre AUSL e per le convenzioni private.

Dalla retta sono escluse le spese accessorie che sono a

carico della Persona Accolta/Famiglia/Tutore/AdS e riguardano le seguenti prestazioni:

- farmaci non dispensati dal SSN;
- trasporti in ambulanza;
- eventuali trasporti per necessità individuali prolungate nel tempo;
- capi di abbigliamento per il guardaroba personale;
- spese di lavanderia esterna per capi particolarmente delicati;
- pasti al ristorante in occasione di eventi particolari;
- prodotti per l'igiene personale;
- attività, corsi particolari proposti;
- vacanze;
- piccole spese personali.

Al momento dell'inserimento il Responsabile della Comunità comunica al familiare, Tutore o AdS che le spese personali anticipate dalla Comunità saranno rimborsate integralmente attraverso l'emissione di

una Nota di Debito mensile corredata della relativa documentazione fiscale come scontrini, fatture etc.

L'Associazione Arcobaleno assicura l'attestazione annuale relativa alle spese per l'assistenza specifica e medica generica in tempi utili per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi.



Dimissioni

Fulcro della vita comunitaria è la relazione e l'ambiente di vita che si costruisce quotidianamente e di impronta familiare. L'accoglienza quindi è orientata a progetti a lungo termine.

Le dimissioni avvengono in caso di decesso, trasferimento della Famiglia o quando intervengono situazioni in cui l'evoluzione della persona mette in evidenza che la Comunità non risponde più alle sue necessità (malattie che richiedono trattamenti non possibili a domicilio, fattori comportamentali che vengono riconosciuti come espressione di forte disagio della persona nel contesto e non altrimenti accompagnabili). La valutazione della situazione e la formulazione di ipotesi di soluzione viene effettuata dall'Equipe Medico-Psico-Pedagogica che ha accompagnato la persona nel suo percorso in Comunità assieme alla Famiglia, il Tutore o AdS, in stretta collaborazione con il Responsabile del Caso. Le modalità delle dimissioni sono definite nell'ambito del Contratto di Servizio vigente.

SERVIZI ACCESSORI

Come in ogni casa, la vita quotidiana necessita di routine e attenzioni imprescindibili: la preparazione dei pasti, l'igiene personale, la pulizia degli ambienti e di quanto, personale o strumentale, è necessario alla vita quotidiana, la manutenzione ordinaria o straordinaria di ciò che è a nostra disposizione.

Servizio di Ristorazione Pasti

La preparazione dei pasti differisce nel corso della settimana, in



base all'apertura del CSRD: dal lunedì al venerdì il pranzo viene curato dalla Ditta "Avendo Srl" (UNI EN ISO 9001-2008 e UNI 10854-1999, con sistemi di autocontrollo HACCP e tracciabilità alimentare ai sensi della normativa vigente in materia), tramite un cuoco che cura approvvigionamento e preparazione degli alimenti all'interno della cucina comunitaria a ciò esclusivamente dedicata. I pasti vengono preparati sulla base delle diverse esigenze alimentari e dietetiche delle singole Persone Accolte, valutate di concerto tra il Medico di Medicina Generale e/o l'Infermiera e la dietista della Ditta Avendo.

I pasti della sera vengono scelti e preparati, sempre in base alle medesime esigenze dietetiche di cui sopra, all'interno di ciascun Focolare.

Cura e Igiene degli Ambienti

L'igiene e la cura degli ambienti rientra tra le attività ordinarie della Comunità, come segno evidente del rispetto e della valorizzazione dei luoghi di vita di tutte le Persone Accolte. Per garantire livelli di igienizzazione e pulizia adeguati, l'attività ordinaria delle Persone Accolte e degli Assistenti è supportata dalla presenza di un dipendente dedicato.

Le norme igienico-sanitarie sono rivolte all'ottenimento di standard igienici adeguati a quanto richiesto dalla normativa vigente e monitorati tramite il sistema HACCP interno.

Anche il servizio di lavanderia e stireria è curato per quanto possibile dalle persone che abitano ciascun Focolare, insieme agli Assistenti. Preziosa si rivela la presenza di Volontarie che più volte la settimana curano il guardaroba, il rammento e lo

stirare.

Attrezzature e Ausili

Sia nel CSRR che nel CSRD sono presenti attrezzature e ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali delle Persone Accolte (mobilitazione, riposo, igiene, alimentazione, sicurezza), in ottemperanza alla Direttiva G.R.ER. 4/08 art.23 e n.514/2009.

Manutenzioni

La manutenzione ordinaria e straordinaria dell'intera Struttura, degli impianti e della strumentazione

presente in Comunità è garantita da Ditte specializzate con cui si è costruito un rapporto consolidato. La procedura di rilevazione di non conformità permette di segnalare in modo tempestivo eventuali anomalie per le quali sia necessario un intervento esterno.

Sicurezza e HACCP

Viene attuata una valutazione complessiva e documentata di tutti i rischi per la salute e la sicurezza delle persone presenti in Comunità, in ottemperanza al D. Lgs. 81/2008, attraverso l'applicazione e l'aggiornamento continuo dei diversi Documenti di Valutazione dei Rischi, elaborato secondo le prescrizioni di Legge.



STANDARD DI QUALITÀ, GARANZIE E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

GARANZIE DI QUALITÀ E STRUMENTI DI VERIFICA ADOTTATI PER CONTROLLARNE IL RISPETTO

La qualità dei servizi offerti costituisce per la Comunità l'Arcobaleno una priorità.

Il Sistema Qualità della Comunità è orientato al miglioramento continuo attraverso l'analisi attenta dei problemi e l'implementazione delle soluzioni, prevedendo meccanismi di monitoraggio e periodica revisione degli standard.

Le garanzie di qualità contenute nella presente Carta dei Servizi possono variare nel tempo, ma costituiscono un impegno assunto nei confronti delle Persone Accolte, delle Famiglie e della Committenza. Possono essere formulate in base a indicatori quantitativi o qualitativi. Nel primo caso si parla propriamente di "standard basati su indicatori", nel secondo caso di "impegni e programmi".

La Comunità l'Arcobaleno ha condiviso le garanzie della Carta dei Servizi proposte dall'AUSL di Bologna, prendendo in esame alcune dimensioni del servizio come aree di rilevazione: accesso e inserimento, informazione, ascolto e partecipazione, personalizzazione, struttura, socializzazione, formazione professionale. Per ciascuna delle aree di rilevazione vengono individuati indicatori, scelti per misurare il livello di qualità del servizio.

Un'Equipe interna prepara e somministra i questionari, partecipa alle riunioni interne di rilevazione della qualità e ai percorsi promossi dalla AUSL in collaborazione

con gli Enti Gestori per la compartecipazione nella definizione dei percorsi di rilevazione. L'elaborazione dei risultati viene condivisa periodicamente con gli Assistenti, le Persone Accolte e i familiari anche in funzione dei programmi di miglioramento.

Di seguito vengono elencate le garanzie individuate per ogni area di rilevazione.

ACCESSO E INSERIMENTO

La Comunità l'Arcobaleno ritiene fondamentale la comunicazione, intesa come momento ed opportunità di costante confronto e scambio sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

La Comunità ha adottato una procedura di accesso e inserimento orientata da un lato all'ascolto e accoglienza dei bisogni delle persone accolte e delle loro Famiglie, dall'altro alla diffusione delle informazioni su organizzazione e funzionamento del servizio.

Nella fase di accesso e inserimento, il Responsabile della Comunità garantisce la consegna a tutti i Familiari, Tutori o AdS, dei documenti volti a facilitare l'orientamento e la fruibilità dei servizi offerti, prima tra tutti la presente Carta dei Servizi; viene inoltre concordato un progetto di inserimento che tiene conto di particolari esigenze e richieste personali.

Garanzie

- Ad ogni Persona Accolta/Familiare viene consegnata la Carta dei Servizi
- Al momento del primo accesso viene proposto un incontro con la Persona Accolta e i Familiari
- Il piano di inserimento viene concordato con il Familiare e la Persona Accolta (tempi, modalità, attività etc.)

- Prima dell'inserimento, e ogni volta che è necessario, vengono comunicate al Familiare le figure di riferimento in Comunità.

AREA INFORMAZIONE

La Comunità l'Arcobaleno identifica nella Persona Accolta e nella sua Famiglia i primi destinatari del servizio e si adopera perchè la vita all'interno della Comunità sia il più confortevole possibile. La Comunità stabilisce regole di accesso alla struttura e regole di vita comunitaria, in modo che sia assicurata la libertà di visita e la continuità di relazione tra la Persona Accolta e il suo ambito di vita tenuto conto del nuovo contesto comunitario in cui è inserita. Favorisce e promuove, attraverso strumenti strutturati e informali, un sistema di comunicazione trasparente e improntato alla partecipazione delle Famiglie.

Garanzie

- Ad ogni Familiare è garantita per tutta la permanenza in Comunità la possibilità di colloqui individuali e/o incontri di gruppo
- I cambiamenti organizzativi ed assistenziali vengono comunicati tempestivamente
- In caso di bisogno i Familiari possono telefonare negli orari di apertura del Centro per avere informazioni sulle condizioni del proprio congiunto e su qualsiasi altro aspetto di eventi e organizzazione

ASCOLTO E PARTECIPAZIONE

Dalla Comunità sono definite e garantite modalità strutturate ed informali per l'informazione, il coinvolgimento e l'ascolto delle Persone Accolte e dei

loro Familiari durante tutte le fasi della permanenza. In particolare, sono utilizzati strumenti di rilevazione dei pareri e delle osservazioni espresse dalle Persone Accolte e dalla Famiglia, utili per un continuo miglioramento.

Per un maggiore coinvolgimento delle Persone Accolte con difficoltà di comunicazione verbale, vengono approntati vari testi utilizzando la Comunicazione Aumentativa Alternativa.

Sono organizzate occasioni di socializzazione che coinvolgono le Persone Accolte, gli Assistenti e le Famiglie al fine di promuovere un clima di reale collaborazione e fiducia.

Grazie a incontri periodici fra la Famiglia della Persona Accolta e l'equipe dei responsabili, i familiari partecipano alla individuazione degli obiettivi educativi, bisogni assistenziali e riabilitativi, contribuendo così alla stesura dei PEAI e alla scelta delle attività più idonee al raggiungimento degli obiettivi scelti. Il coinvolgimento delle Persone Accolte nella stesura dei PEAI è assicurata da incontri periodici di assessment dei desideri.

Garanzie

- La Comunità promuove momenti di confronto tra Persone Accolte, Familiari, Assistenti e Volontari
- La Persona Accolta e il Familiare contribuiscono alla progettazione delle attività del centro
- Il Familiare può accedere al servizio previo accordo con gli Assistenti
- Ogni Persona Accolta viene coinvolta per quanto le è possibile esprimere nelle decisioni che la riguardano
- Accessibilità della documentazione personale per le Persone Accolte

SEZIONE 3

- Le Persone Accolte e i Familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio
- Ogni utente che presenta una segnalazione scritta o un reclamo scritto riceve una risposta entro 30 giorni
- Le Persone Accolte e i Familiari possono inoltrare reclami, suggerimenti, pareri in forma scritta indirizzando lettere o email al Responsabile della Comunità
- La Comunità verifica l'applicazione delle garanzie attraverso un piano che prevede la somministrazione di questionari alle Persone Accolte/Familiari e il monitoraggio di informazioni e dati specifici

AREA PERSONALIZZAZIONE

Per ogni Persona Accolta viene redatto un Progetto Educativo Assistenziale Personalizzato (PEAI) da una Equipe multidisciplinare per promuovere la qualità di vita e il benessere della persona partendo dall'esplicitazione dei desideri, resa possibile con diversi strumenti a seconda delle capacità cognitive e comunicativa delle singole persone accolte. Il PEAI, redatto nel rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni singola Persona Accolta, è uno strumento dinamico, in grado di accompagnare la persona e i suoi cambiamenti ed è oggetto privilegiato di comunicazione con la Famiglia e con la Persona Accolta.

La periodicità e la revisione sono definite in accordo e in continuità con il progetto di vita e di cura predisposto dai Servizi invianti. In sede di condivisione il documento viene consegnato alla Famiglia e, per tutte le Persone Accolte che ne traggono beneficio, ne viene

consegnata una sintesi utilizzando la Comunicazione Aumentativa Alternativa.

Garanzie

- Per ogni Persona Accolta viene formulato un Progetto Educativo Assistenziale Individualizzato (PEAI)
- Ogni Progetto Educativo Assistenziale Individualizzato (PEAI) viene periodicamente verificato
- Lo Psichiatra di riferimento e il Responsabile della Comunità sono presenti durante la riunione settimanale dell'Equipe Medico-Psico-Pedagogica
- Il Medico di Medicina Generale è presente in Comunità 1 volta a settimana e contattabile in caso di bisogno
- È assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni Persona Accolta

AREA STRUTTURA

La Comunità l'Arcobaleno è in possesso dei requisiti generali e specifici stabiliti per il rilascio dell'Autorizzazione al funzionamento e assicura la presenza di attrezzature e ausili necessari (dispositivi medico sanitari, apparecchiature elettromedicali, attrezzature e ausili tecnologici) al soddisfacimento dei bisogni, garantendo al contempo un ambiente familiare e idoneo a massimizzare le autonomie delle Persone Accolte. Le strutture della Comunità sono state realizzate nel totale rispetto della normativa vigente in materia di edilizia ed è garantito un piano di manutenzione preventiva e periodica. Viene altresì garantito il rispetto di tutte le norme relative agli impianti e alle condizioni microclimatiche degli

ambienti e l'adozione delle procedure necessarie a limitare i rischi per la salute e per la sicurezza delle persone presenti al suo interno. La Comunità garantisce un'alimentazione variata, rispettosa della tradizione, appetibile e adeguata ai bisogni sanitari delle Persone Accolte e assicura aiuto e sostegno nel momento dei pasti, a seconda delle necessità, ad ogni Persona Accolta.

Garanzie

- La Comunità è dotata di attrezzature idonee a massimizzare le autonomie degli ospiti
- Sono assicurati i servizi generali di lavanderia, pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria mediante utilizzo di personale proprio o attraverso contratti con Ditte esterne
- La Comunità garantisce la variazione stagionale dei menu
- La Comunità si avvale di una cucina interna che prepara i cibi per tutta la comunità, assicurando il rispetto delle diete personali e delle esigenze di ciascuno
- La Comunità garantisce aiuto e sostegno alla Persona Accolta nel momento dei pasti, se ritenuto necessario ed opportuno

AREA SOCIALIZZAZIONE

La Comunità l'Arcobaleno lavora per migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità, per promuovere e sviluppare le loro potenzialità e favorire la socializzazione con l'ambiente esterno. Sono organizzate molteplici occasioni di socializzazione all'interno e all'esterno che coinvolgono le Persone Accolte, gli Assistenti, le Famiglie, i Volontari e il territorio, al fine di promuovere nella società una

cultura dell'accoglienza e della condivisione.

Garanzie

- La Comunità organizza attività di socializzazione e di inclusione sociale

AREA FORMAZIONE PROFESSIONALE

La Comunità l'Arcobaleno si avvale di personale competente, qualificato e in possesso della qualifica prevista dalla normativa vigente. Uno degli elementi cardine del lavoro di Equipe è la presenza settimanale di un Medico specializzato in Psichiatria, che da anni segue le Persone Accolte, le Equipe e le Famiglie. Questa presenza è garanzia della qualità delle discussioni di Equipe e dei servizi offerti. In Comunità sono altresì presenti dei consulenti per l'elaborazione delle dinamiche di gruppo, la formazione professionale e la consulenza individuale.

L'Arcobaleno propone al proprio personale una formazione strutturata in modo coerente con il Mandato della Comunità e ne rispetta l'organizzazione sia nei tempi che nei contenuti. Il piano della Formazione è articolato in modo da garantire lo sviluppo di capacità e competenze tecnico professionali e umane e tiene conto degli obiettivi fissati dalla programmazione annuale delle attività dei Focolari e del Laboratorio, dei cambiamenti intercorsi, degli aggiornamenti normativi o degli adeguamenti organizzativi.

Per garantire l'alto livello delle prestazioni, al momento dell'assunzione viene proposto al neoassunto un percorso di affiancamento ad un assistente esperto per conoscere l'organizzazione e il funzionamento della struttura, il metodo e tutte le informazioni necessarie ad espletare le funzioni richieste in modo appropriato, competente e autonomo.

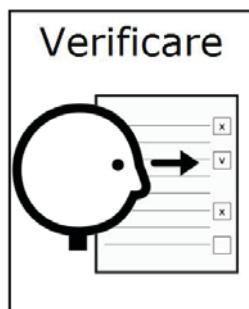
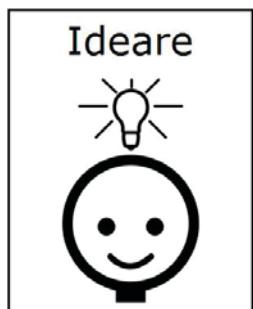
Garanzie

- Tutto il personale operante è formato, competente e in possesso della qualifica prevista dalla Normativa vigente
- Tutto il personale è aggiornato annualmente attraverso corsi di formazione specifici, formazione continua
- Tutto il personale assunto svolge un periodo di 2/3 settimane di affiancamento ad un assistente esperto
- Presenza settimanale del consulente Psichiatra in Comunità

PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE NEL PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Comunità si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata e a rilevare la soddisfazione e il grado di qualità percepita. La percezione di qualità espressa dalle Persone Accolte e dai loro familiari di riferimento è elemento fondamentale per mantenere e migliorare la qualità del Servizio. La Comunità l'Arcobaleno mantiene attivo un sistema di monitoraggio che rileva periodicamente i risultati realmente conseguiti rispetto a ciascun obiettivo di qualità, li confronta con il relativo standard avvia gli interventi migliorativi necessari.

I programmi di miglioramento con i relativi obiettivi a lungo termine vengono definiti nel “Mandato per la Comunità l'Arcobaleno” elaborato regolarmente secondo le procedure dell'Arca Internazionale. Il Mandato 2017-2021, di riferimento per la presente revisione della Carta dei Servizi, è disponibile in Segreteria e costituisce la linea guida per lo sviluppo delle differenti progettualità.



STRUMENTI DI TUTELA E VERIFICA

DIRITTI DELLE PERSONE ACCOLTE

Libertà religiosa

La Comunità l'Arcobaleno offre a ciascuno la possibilità di vivere la vita spirituale secondo le proprie convinzioni assicurando il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose. Inserita nel contesto cristiano cattolico della Diocesi di Bologna, con cui è in dialogo e collaborazione per la promozione del valore delle persone con disabilità nella società e nella Chiesa, accoglie le modalità di espressione della vita spirituale proprie di questa tradizione, rimanendo aperta al dialogo e alla integrazione con credenti di altre religioni e non credenti.

Privacy e Sistemi Informativi Interni

In relazione alla garanzia della Privacy, in conformità alla legge in vigore si fa riferimento alla procedura interna "Garanzia dei Diritti". Al momento dell'accesso vengono richiesti i documenti personali (in originale o in copia a seconda che si tratti di inserimento nel CSRR o nel CSRD) che vengono poi censiti ed archiviati in appositi raccoglitori, conservati sotto chiave. I dati personali e i dati sensibili relativi alle Persone Accolte sono registrati e archiviati anche elettronicamente all'interno di cartelle dedicate su un disco di rete, e sono protetti dalla password specifica per ogni tipologia di accesso previsto. Alla rete interna accede unicamente il personale incaricato, secondo privilegi distinti. Ai fini dell'attività della struttura, parte della documentazione trattata a livello informatico viene trasferita su supporto cartaceo, in appositi raccoglitori, riposti sotto chiave.

Partecipazione alla vita della Comunità

Almeno 2 volte all'anno si riuniscono le persone con disabilità, gli Assistenti, i Volontari, le persone che a vario titolo sono partecipi in Comunità: insieme ai momenti di festa che caratterizzano la vita comunitaria sono importanti momenti di confronto, di socializzazione e di inclusione.

Relazione con l'esterno

L'integrazione della Comunità dell'Arca nel territorio si realizza con la frequentazione di amici, di vicini, di membri delle diverse associazioni e realtà territoriali, e delle Famiglie. Sono inoltre promosse tutte le iniziative che, in accordo con le esigenze della vita quotidiana, permettano alle persone con disabilità di essere presenti in modo attivo nella società che li circonda portando il loro contributo per lo sviluppo di una società sempre più umana.

Gestione di suggerimenti, reclami, apprezzamenti

Per accrescere la qualità del servizio offerto nell'ambito del Centro Socio Riabilitativo Residenziale e Diurno, è stata adottata la procedura di Gestione dei Reclami. I Suggerimenti, Reclami e/o Apprezzamenti possono essere espressi/compilati da parte dei Familiari, dei Tutori, degli Assistenti Sociali di riferimento o altri soggetti che sono in relazione con la Comunità.

Il Responsabile della Comunità è a disposizione per la raccolta dei suggerimenti, reclami e/o apprezzamenti espressi sia in forma verbale (immediatamente affrontati e, ove possibile risolti) e, quando questo non è possibile, si chiede di compilare l'apposito modulo allegato e inserirlo nella cassetta segnalata in Ufficio, durante gli orari di apertura. I suggerimenti, reclami e/o apprezzamenti scritti sono registrati settimanalmente in un apposito Verbale (archiviato nell'Ufficio del

SEZIONE 4

Responsabile della Comunità). I soggetti che hanno presentato i suggerimenti e/o reclami hanno diritto ad ottenere risposta nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni decorrenti dalla data di arrivo della loro comunicazione. Per i suggerimenti la Comunità l'Arcobaleno, può sostituire la risposta espressa con altre forme riconoscibili da parte dell'interlocutore.

Attuando interamente la Procedura dedicata attraverso la verifica della fondatezza del reclamo, esso verrà evaso dando risposta scritta al Soggetto Reclamante entro i 30 giorni salvo necessari approfondimenti che richiedano ulteriore tempo.

MODALITA' DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DALLA CARTA

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari, riunioni periodiche, con il coinvolgimento di familiari e Persone Accolte e altri strumenti che possono variare nel tempo. I dati relativi a questo sistema di monitoraggio, integrati da tutte le segnalazioni o i reclami pervenuti secondo le procedure previste, vengono sintetizzati nella Relazione Annuale, condivisa con le persone a vario titolo coinvolte nel servizio e utilizzati per scegliere le azioni di miglioramento per l'anno successivo.

RIFERIMENTI DI LEGGE

La Carta dei Servizi impegna tutti gli Enti che offrono un servizio pubblico ad attivare un sistema di informazione sulle attività svolte e le relative modalità di accesso e, al tempo stesso, afferma il diritto dei cittadini al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità dei servizi e la loro qualità.

Mettere i cittadini in condizioni di valutare il servizio è la base di un dialogo continuo al fine del miglioramento della qualità, in quanto ognuno ha la possibilità di essere soggetto attivo: sia chi opera all'interno della organizzazione, sia chi fruisce delle attività svolte, sia i Servizi pubblici che costituiscono la Committenza. L'interesse di tutti è quello di costruire ambienti e prassi al servizio delle singole persone, in particolare delle più fragili, e del bene comune.

L'Associazione Arca Comunità l'Arcobaleno Onlus, come soggetto privato in convenzione con il Servizio pubblico, Ente gestore unico di un Centro Socio Riabilitativo Residenziale (CSRR) e un Centro Socio Riabilitativo Diurno (CSR), riconosce la Carta dei Servizi come strumento di informazione, di dialogo e di monitoraggio della qualità, facendo riferimento alla normativa vigente in materia:

- L. n. 241/1990 – Introduce nuove regole nei rapporti tra i cittadini le amministrazioni
- D. Lgs. n.502/1992 – art .14 – Il Servizio Sanitario deve rispondere alle esigenze dei cittadini
- Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 – Definisce nuovi principi per l'erogazione dei servizi
- D.L. n. 163/1995 – Istituisce la Carta dei Servizi in tutti i servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione.
- D.P.C.M. 19 maggio 1995 – Fornisce uno schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari.
- Linee Guida n. 2/95 G.U. n. 203 31/08/1995 – La Carta è articolata in 4 sezioni: presentazione, informazione sulle strutture, standard di qualità e meccanismi di tutela.
- L. n. 328/2000 – “Legge quadro per la realizzazione

del sistema integrato di interventi e servizi sociali”

- L. R. dell’Emilia Romagna n. 2/2003 “Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.”
- D. G. R. Emilia Romagna n. 514/2009 “Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell’art.23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari.” e ss. mm. ii.
- Dossier 228/2012 – Regione Emilia Romagna – Vengono esplicitate le linee guida per la stesura della Carta dei Servizi delle ASP.
- Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità del 13/12/2006.



MODULO RACCOLTA Reclami, suggerimenti, apprezzamenti

Segnalante: familiare / genitore o tutore / altri: _____

Cognome e Nome: _____

Recapito: _____

Reclamo:

Suggerimento:

Apprezzamento:

Data

Firma



Associazione Arca, Comunità “l’Arcobaleno”

Via Badini 4 - 40057 Quarto Inferiore (BO)

C.F.91181650374

TEL 051.767300 | FAX 051.6068640

Sito internet: www.larchebologna.it

Email: arcabologna@arca-it.org

FACEBOOK: [comunita.larcobaleno](https://www.facebook.com/comunita.larcobaleno) | **INSTAGRAM:** [larche_arcobaleno](https://www.instagram.com/larche_arcobaleno)