



Carissimi,

la Carta dei Servizi è lo strumento che consente di comprendere la Mission, l'identità e i valori che animano il nostro agire quotidiano, ma anche com'è strutturato il nostro servizio. Consente di definire la qualità dell'assistenza, descrive l'organizzazione, le caratteristiche del servizio che gestiamo e le prestazioni che erogiamo, le regole di accesso e funzionamento dei servizi, i diritti e doveri che la Comunità e le Persone Accolte si impegnano a rispettare vicendevolmente, le modalità per promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e il territorio.

Risponde a esigenze di pubblicità, trasparenza e informazione. Il suo scopo infatti è dare evidenza dei servizi offerti, coerenti con gli standard richiesti dalla Committenza, dell'organizzazione e delle modalità di svolgimento delle prestazioni. Rappresenta una esposizione programmatica cui riferirsi costantemente, ed 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.

La Regione Emilia Romagna con la DGR 514 del 2009 e s.m.i. ha disciplinato il sistema di accreditamento dei servizi socio sanitari fissando gli standard di qualità a cui devono aderire tutti i soggetti, pubblici e privati, che gestiscono servizi per disabili nella nostra Regione. L'Arche Comunità l'Arcobaleno ha ricevuto



l'accreditamento definitivo il 01/01/2015.

Il nostro lavoro si svolge in coerenza con le indicazioni regionali e la normativa di riferimento, assicurando un costante impegno che si esplica anche attraverso la partecipazione delle Persone Accolte, il confronto con i familiari, gli organi di vigilanza e monitoraggio competenti per territorio.

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 vengono modificati all'interno di un processo di miglioramento permanente, o si aggiorni l'impianto legislativo di riferimento. Una revisione ordinaria è calendarizzata ogni tre anni.

La Carta dei Servizi è stata redatta secondo quanto disposto:

- dal Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995 n. 273; sulla base dei principi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- dal Decreto Presidente Consiglio Ministri 19 maggio 1995 (prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di "carte dei servizi pubblici");
- dalla Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

In quanto strumento di pubblicità, informazione ed evidenza, la Carta dei Servizi viene resa disponibile sul sito della Comunità www.larchebologna.it, consegnata al

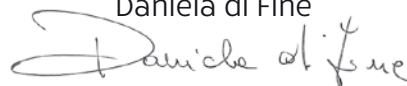
momento dell'ingresso nel Centro Socio Riabilitativo Residenziale o Diurno, ai familiari delle Persone già Accolte, ai dipendenti dell'Impresa Sociale, alla Committenza e a chiunque ne faccia richiesta.

Primi destinatari e interessati alle prestazioni del Centro Residenziale e del Centro Diurno sono le persone con disabilità che 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).

La Responsabile della Comunità

Daniela di Fine



INDICE

SEZIONE 1 - L'ARCHE COMUNITÀ L'ARCOBALENO - PRESENTAZIONE	3
1. Ente gestore e accreditamento.....	3
2. L'Arche Comunità l'Arcobaleno e L'Arche Internazionale: valori e Mission	4
3. L'Arche Comunità l'Arcobaleno: la nostra storia	6
SEZIONE 2 - PRESENTIAMO I NOSTRI SERVIZI	7
1. Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale.....	7
2. Il Centro Socio Riabilitativo Diurno	10
3. Il Centro polifunzionale per i bisogni comunicativi complessi.....	12
4. L'Arche Comunità l'Arcobaleno: Il nostro Progetto	13
5. Le attività del CSRR e del CSRD	16
6. Articolazione organizzativa: i luoghi di decisione	20
7. Articolazione organizzativa: il Personale.....	21
8. Il valore aggiunto del Volontariato e dell'accoglienza	24
9. CSRR-CSRSD: Accesso, inserimento e dimissioni.....	25
10. I servizi accessori	28
SEZIONE 3 - Standard di Qualità, Garanzie e Programmi di Miglioramento.....	30
SEZIONE 4 - Strumenti di tutela e verifica	36
ALLEGATO 1 Regole di funzionamento per le famiglie del Centro Socio Riabilitativo Diurno e Residenziale	39
ALLEGATO 2 Modulo suggerimenti e reclami	43
ALLEGATO 3 Organigramma e contatti	Inserito

L'ARCHE COMUNITÀ L'ARCOBALENO PRESENTAZIONE

1 - Ente gestore e accreditamento

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 nel 2001 alla Comunità l'Arcobaleno quale ente operante nel Volontariato ed iscritta al Registro Provinciale fino al 30.01.2015; a partire da questa data l'Associazione Arca Comunità l'Arcobaleno è stata iscritta ai sensi del D. Lgs. n. 460/1997 all'anagrafe Unica delle Onlus tenuta presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. Con la Riforma del Terzo Settore e l'abrogazione del D. Lgs. n. 460/1997 l'Ente ha dovuto rivedere la propria struttura giuridica; l'Assemblea dei Soci in data 26.06.2019, in seduta straordinaria, ha deliberato le modifiche allo statuto dell'Associazione,

in ottemperanza alle nuove norme per accedere al Terzo Settore con la qualifica di Impresa Sociale. Con decorrenza 25 luglio 2019 L'Arche - Comunità l'Arcobaleno - Impresa Sociale è stata iscritta al Registro delle Imprese di Bologna come Ente Sociale avente Personalità Giuridica.

Il 1 gennaio 2015 i Servizi della Comunità hanno ottenuto l'accreditamento definitivo a seguito dell'espletamento di procedure volte a dimostrare i requisiti di qualità nella conduzione e nell'erogazione del servizio. L'accreditamento ha permesso l'instaurarsi di un rapporto con il servizio pubblico disciplinato da un apposito Contratto di Servizio. L'accreditamento è un percorso a carattere dinamico che prevede valutazioni periodiche e monitoraggi in ordine alla qualità dei servizi erogati a cui la Comunità viene sottoposta regolarmente.

Informazioni Generali

DENOMINAZIONE	L'Arche - Comunità l'Arcobaleno - Impresa Sociale
Forma Giuridica	Associazione
INDIRIZZO SEDE LEGALE (SEDE UNICA)	Via Badini, 4 - Quarto Inferiore 40057 Granarolo dell'Emilia (BO)
Codice Fiscale	91181650374
Partita IVA	03809071206
Recapito telefonico	051 767300
Recapito Fax	051 6068640
Recapito Mail	arcabologna@arca-it.org - info.bologna@arca-it.org
Recapito PEC	larcheimpresasociale@legalmail.it
Codice ATECO	87.2
Numero REA	BO-547594 (Repertorio Economico Amministrativo)

2 - L'Arche Comunità l'Arcobaleno e L'Arche Internazionale: valori e Mission

La Comunità l'Arcobaleno viene riconosciuta come membro permanente de L'Arche dall'Assemblea Generale della Federazione internazionale nell'ottobre 2008 a Calcutta.

L'Arche è stata fondata in Francia nel 1964 dal canadese Jean Vanier (1929-2019). Egli invitò due uomini con una disabilità intellettiva, che vivevano in un manicomio sovraffollato, ad andare a vivere con lui in una piccola casa nel villaggio di Trosly-Breuil a nord di Parigi.

Raphaël Simi, Philippe Seux e lui stesso non potevano immaginare le ripercussioni di questo primo incontro: oggi ci sono più di 154 Comunità de L'Arche in 38 paesi su 5 continenti. Infatti, ben presto a loro si unirono altre persone con e senza disabilità e insieme costruirono un modello di vita condivisa basato sull'incontro tra un gruppo molto vario di persone di diversa provenienza e cultura.

Jean Vanier è morto nel 2019 all'età di 91 anni. Era un uomo considerato notevole per il suo carisma, la portata del suo lavoro e il modo in cui ha ispirato o confortato migliaia di persone nel corso della sua vita.

Coloro che desiderano avere ulteriori informazioni possono trovarle sul sito www.larche.org

I valori de L'Arche

Le Comunità sono collegate tra loro attraverso le amicizie e la condivisione di valori e pratiche comuni. Sono integrate nei loro Paesi e contribuiscono a cambiamenti positivi in ciò che le circonda attraverso una moltitudine di relazioni che promuovono.

All'interno della Comunità 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 de L'Arche, documento redatto dall'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.

L'Arche Internazionale a partire da maggio 2019 sta portando avanti un processo partecipato che porterà alla votazione della nuova Carta. L'attuale Carta, scritta nel 1983, verrà pertanto sostituita dal nuovo documento. La votazione per l'approvazione del nuovo documento è prevista nel giugno 2023.

Identità e Missione

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

Identità de L'Arche: 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 de L'Arche: 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 de L'Arche 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.

3 - L'Arche Comunità l'Arcobaleno: la nostra storia

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 de L'Arche in Francia.

In Italia, oltre la nostra Comunità, è presente una struttura nella Regione Lazio, la Comunità "Il Chicco", fondata anch'essa da Guendalina Malvezzi Campeggi (per tutti Guenda), nel 1981.

Nel 2000 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 intellettiva. 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 de L'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.

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

generosa rete dei Volontari: da una parte, L'Arche Internazionale, per approfondire, consolidare e portare a compimento il progetto di Comunità de L'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 inizialmente 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, chiuso nel 2019 per la necessità di razionalizzare le risorse.

Nel maggio 2019, dopo 20 anni al servizio della Comunità come presidente, Giorgio Moretti ha rassegnato le dimissioni, al suo posto l'Assemblea ha nominato l'Ing. Sandro Prosperini.

PRESENTIAMO I NOSTRI SERVIZI

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 sia 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 Comunità, un CSRR (Centro Socio Riabilitativo Residenziale) e il nostro Laboratorio, un CSRD (Centro Socio Riabilitativo Diurno).

La Comunità l'Arcobaleno è composta da:

un Centro Socio Riabilitativo Residenziale (CSRR), accreditato per 15 posti (è attualmente in corso la procedura per implementare i posti accreditati di ulteriori tre unità, per un totale di 18 posti accreditati) suddiviso in due case dette Focolari, "il Cedro" e "il Grano", in cui vivono in modo permanente 20 persone con disabilità mentale, insieme agli Operatori Dipendenti e Volontari che alternandosi secondo il proprio turno di lavoro e di presenza, condividono il tempo e le attività;

un Centro Socio Riabilitativo Diurno (CSRD), accreditato per 25 posti e frequentato da persone con disabilità che vivono presso le proprie famiglie, in cui le attività sono diversificate per rispondere ai desideri, ai bisogni, alle capacità e competenze delle Persone Accolte.

un Centro Polifunzionale per bisogni comunicativi complessi (CPF) in cui vengono promossi interventi educativi e progetti a favore di persone con difficoltà comunicative, disturbi dello spettro autistico e disabilità intellettiva che possono utilizzare le strategie della CAA (Comunicazione aumentativa alternativa)

come strumento di mediazione e relazione.

1 - Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale (CSRR)

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 familiare e a mantenere i contatti con il territorio.

Nei Focolari lavorano gli Operatori (Educatori ed OSS) che ruotano sulle 24 ore, affiancando le Persone Accolte nella loro vita quotidiana; è presente un referente che coordina le Equipe educativo-assistenziali, uno 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 e per coordinare le attività comuni, si riunisce ogni settimana l'Equipe di Focolare composta da tutti gli Operatori.

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 familiari delle Persone Accolte prestano servizio in Comunità in momenti e modi differenti durante la settimana. Tutti i Volontari presenti in Comunità, residenziali e giornalieri, sono iscritti all'APS "Gli Amici di Arche", realtà che si è costituita nel maggio 2019¹.

CSRR - la struttura

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale, con un servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e aperto tutto l'anno, è inserito all'interno di un grande parco verde con alberi secolari, prati e arbusti di varie specie, in

¹ Cfr paragrafo specifico

SEZIONE 2

cui sorgono edifici che ospitano i nuclei di vita delle Persone Accolte, la Cappella della Comunità e locali in uso ai Volontari.

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 tre livelli che corrispondono all'intero stabile, i servizi igienici sono distribuiti proporzionalmente su tutti i livelli. È dotato di ascensore, impianto di riscaldamento a termoconvettori e di un impianto di condizionamento a parete negli spazi comuni e nelle camere da letto delle Persone Accolte regolabile singolarmente.

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. È dotato di un impianto di riscaldamento e di raffrescamento a pavimento. A supporto di quest'ultimo, nel 2022 è stato ultimato un nuovo impianto di condizionamento capillare per gli spazi comuni e per le singole camere da letto al primo piano. Adiacenti agli spazi del Grano si trovano, al piano terra, gli Uffici e l'Ambulatorio Medico.

All'interno del parco, in prossimità del cancello, è presente un edificio che tra il 2013 e il 2019 ha rappresentato il terzo focolare della Comunità, chiamato "La Manna".

La Manna (2013) si sviluppa al primo piano, servito da ascensore ed è 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.

Questo luogo è una risorsa a disposizione di progetti in risposta ai bisogni emergenti.

I 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.



A partire dall'estate del 2021 diversi luoghi della Comunità sono stati oggetto di un piano di ristrutturazione complessiva che ha permesso l'adeguamento dei luoghi agli standard di sicurezza come da normativa vigente, la creazione di aree spogliatoio per il Personale Dipendente e la creazione di vie di fuga agevoli in caso di evacuazione.



CSRR - giornata tipo

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

ORARIO	ATTIVITÀ
7.00 - 9.00	Sveglia, igiene personale, colazione, terapie
9.00 - 9.30	Preghiera del mattino
9.30 - 11.30	Attività del mattino secondo il progetto personale di ciascuno
11.30 - 12.00	Preparazione sala da pranzo
12.00 - 13.00	Pranzo - terapie
13.00 - 14.00	Pulizie ambienti/sanificazione e riassetto dopo il pasto
14.00 - 15.30	Riposo
15.30 - 16.30	Merenda
16.30 - 18.20	Attività del pomeriggio - attività ricreative
18.20 - 18.45	Preparazione sala da pranzo
18.45 - 20.00	Cena - terapie
20.00 - 20.30	Riassetto dopo il pasto
20.30 - 20.50	Attività ricreativa
20.50 - 21.00	Preghiera della sera
21.00 - 22.00	Igiene, terapie, buonanotte

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

2 - Il Centro Socio Riabilitativo Diurno (CSRSD)

Il Centro Socio Riabilitativo Diurno accoglie persone disabili che vivono nelle loro Famiglie provenienti dal territorio.

Il CSRSD dell'Arcobaleno è costituito da un'Equipe di Operatori (Educatori e OSS) che opera in un unico "Laboratorio" suddiviso per aree di attività. Il Centro Diurno garantisce un'apertura per 8 ore al giorno e di almeno 235 giorni, con chiusure per le festività natalizie, pasquali, nazionali e ferie estive; il calendario viene definito annualmente e comunicato a inizio anno alle famiglie e al Distretto di Committenza.

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

- a mantenere l'autonomia personale e allo sviluppo della propria autodeterminazione che rappresenta uno dei costrutti più importanti per migliorare la qualità della vita;
- ad acquisire e mantenere le capacità cognitive ed affettivo/relazionali;
- a mantenere e potenziare le 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.

L'orario di apertura del Centro Diurno è dalle ore 8.30 alle ore 16.30, dal lunedì al giovedì; il venerdì le attività terminano alle ore 14.30 per dare spazio l'incontro di Equipe degli Operatori finalizzato alla programmazione delle attività della settimana successiva ed ai progetti individuali.

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

CSRSD - la struttura

In seguito ai lavori di ristrutturazione conclusi in primavera 2022, oggi il Laboratorio si struttura in spazi adibiti alle attività disposti tutti al piano terra di un'unica struttura completamente collegata al suo interno. I diversi spazi sono dotati di impianti di riscaldamento/raffrescamento a pavimento e di impianti di condizionamento a parete regolabili singolarmente per

garantire un microclima ottimale;

Gli ambienti del Laboratorio si compongono di:

- una stanza per il benessere multisensoriale completa di attrezzature per attività di Stimolazione Basale,
- ambienti dedicati alle varie attività di Laboratorio (bottega per creta, pittura e attività artistiche),
- locale dedicato all'idromassaggio con cromoterapia,
- locale dedicato al Laboratorio della Carta,
- locale dedicato a Laboratori musicali,
- cucina attrezzata per attività didattiche e utilizzata per lo smistamento dei pasti,
- salone per l'accoglienza e momenti destrutturati che, viste le ampie dimensioni, rappresenta anche il luogo dove viene consumato il pasto giornaliero

delle Persone Accolte nel CSRD, per proiezioni cinematografiche e attività che necessitano dei supporti tecnologici presenti. Nei vari momenti dell'anno il salone viene usato anche per gli incontri con le Famiglie, le feste e i momenti conviviali della Comunità.



CSRD - giornata tipo

La giornata tipo del Laboratorio prevede il seguente orario

ORARIO	ATTIVITÀ
8.30	Accoglienza
9.15 - 12.30	Attività nel Centro Diurno o attività esterne
12.30	Pranzo
14.00 - 16.00	Attività nel Centro Diurno o attività esterna
16.00	Riordino
16.30	Termine attività
Il venerdì l'attività del CSRD termina alle ore 14.30	

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

3 - Il Centro Polifunzionale per i bisogni comunicativi complessi (CPF)

In occasione del Ventennale la Comunità ha inaugurato un nuovo servizio: il Centro Polifunzionale per Bisogni Comunicativi Complessi, che ha sede in Via Nilde Iotti 3 a Quarto Inferiore (BO), a pochi passi da l'Arcobaleno.

Il Centro Polifunzionale è un luogo innovativo e unico nel territorio bolognese che offre attività organizzate per sperimentare la CAA come strumento di comunicazione e mediazione.



Il progetto "Comunicare e Condividere", realizzato all'interno del Centro, è nato grazie alla collaborazione tra L'Arche Comunità l'Arcobaleno e la Fondazione P.I.S.P. che ha come mission il sostegno a persone con disabilità, persone con disturbo dello spettro autistico e deficit del linguaggio.

Fondazione P.I.S.P. sostiene da quindici anni le iniziative della Comunità l'Arcobaleno alla quale ha concesso in comodato d'uso gratuito gli appartamenti in cui ha sede il Centro Polifunzionale.

Il Centro Polifunzionale è a disposizione di bambini e adulti con difficoltà comunicative, disturbi dello spettro autistico e disabilità intellettiva che possono utilmente utilizzare le strategie della CAA come veicolo per lo sviluppo di un'esperienza significativa di comunicazione, di competenze relazionali e di

modalità per esprimere le proprie scelte e sentimenti. Il CPF promuove la cultura dell'integrazione e tutti gli spazi, i servizi e i laboratori sono personalizzabili a seconda delle singole esigenze di enti e privati.

È la sede ideale per organizzare laboratori di lettura e di scrittura in CAA e laboratori ludici accessibili e inclusivi.

CPF - la struttura

All'interno del CPF sono presenti:

- **Biblioteca Specializzata** caratterizzata da un'importante selezione di libri editi e autoprodotti in CAA, silent book e albi illustrati. I libri sono per tutte le età, da libri molto semplici ai classici come i Promessi Sposi, Dracula e Pinocchio. C'è anche la possibilità di ascoltare audiolibri grazie ad una postazione dedicata.
- **Ludoteca** che offre un'ampia scelta di giochi da tavolo per persone dai 4 ai 99 anni. La scelta dei giochi è stata realizzata per poter creare dei gruppi di gioco inclusivi in cui tutti i membri, con le loro diverse capacità, possono divertirsi assieme. I giochi vanno da quelli principalmente basati sulla fortuna a quelli più strategici. Tutti i giochi non sono dipendenti dalla lingua (non hanno testi scritti da leggere).
- **Sala Multimediale** in cui è presente una grande lavagna multimediale, regolabile in altezza per l'utilizzo anche da parte di bambini e di persone su sedia a rotelle. Si può interagire con la lavagna direttamente con le dita o con penne dedicate. È collegata alla rete e supporta il collegamento con smartphone e tablet.
- **Sala Polivalente** ideata come spazio morbido o per attività legate alla motricità. È un ampio spazio ideale per attività laboratoriali corporee

e ludico creative. Anche la Sala Polivalente è corredata da ampio schermo collegabile alla lavagna multimediale.



- **Giardino** esterno che consente lo svolgimento dei laboratori anche all'aperto e regala la possibilità di stare a contatto con la natura. Il giardino è accessibile anche da carrozzine attraverso portefinestre situate in ogni stanza.

4 - L'Arche Comunità l'Arcobaleno: Il nostro Progetto

La Mission della Comunità l'Arcobaleno, ovvero accogliere Persone con disabilità intellettiva e accompagnarle nel loro percorso di crescita umana, valorizzare i loro doni nell'ambito delle relazioni fra tutte le persone che intervengono con varie funzioni nella Comunità e di sostenere la loro voce nella società, è esercitata attraverso le seguenti tipologie di attività, che assumono caratteristiche differenti per i servizi offerti nell'ambito diurno e residenziale:

- educative e assistenziali;
- ricreative e di gestione del tempo libero;
- integrazione sociale e nel territorio;

- accompagnamento nella vita spirituale;
- servizio alberghiero e servizi di supporto;
- assistenza psichiatrica;
- assistenza infermieristica e medico-internista.

Sia nel CSRR sia nel CSRD si ha l'obiettivo di creare un ambiente in cui ciascuno possa progressivamente crescere nella sua capacità relazionale in rapporto al sé, agli altri, alle cose, al tempo, allo spazio e alla dimensione di lavoro. L'impronta educativa che sottende ogni singola giornata scandisce un ritmo dove la cura per la semplice routine quotidiana (l'accoglienza, la pausa caffè, il pasto, ...) si affianca a diverse attività, alcune con attitudini prettamente lavorative ed altre più con carattere ludico, scelte in base al progetto personalizzato, alle competenze, alle abilità, ai desideri di ogni Persona Accolta. Ogni attività è finalizzata alla crescita dell'autonomia per rinforzare la capacità di compiere scelte sempre più libere e responsabili. L'impostazione educativa fa del gruppo lo strumento metodologico con cui vengono guidate le esperienze quotidiane di vita e così, in questa cornice, ogni attività realizzata è per noi metafora della vita: la relazione con sé stessi, con gli altri, con la materia e con Dio sono il nostro oggetto d'attenzione. In ogni cosa, tanto in ciò che chiamiamo propriamente "attività" quanto nel tessuto che la sostiene, fatto di tempi strutturati e non, di spazi e utensili di lavoro, di fatica e di riposo, in tutto desideriamo *costruire insieme un mondo che riconosca il valore unico di ogni persona ed il bisogno che abbiamo gli uni degli altri.*

Unendo le vite di ciascuno, i propri percorsi individuali, la voglia di camminare assieme e le diverse esperienze professionali, siamo convinti che questo contesto si configuri come un laboratorio di continua produzione e trasformazione di energia, un'energia presente

SEZIONE 2

in ciascuno di noi da scoprire, far emergere e far diventare qualcosa di bello, un segno tangibile per tutta la società.



così:

- le frasi rituali diventano quadri o idee per decorare borse;
- i nostri pensieri generano racconti, i ricordi danno vita a dipinti, i gesti delle mani modellano la creta e creano oggetti;
- il nostro lavoro in giardino rende il parco della Comunità un luogo bello e accogliente;
- lo sforzo compiuto nell'arrampicare diventa voglia di andare sempre più verso l'alto e coraggio di vincere le paure di ogni giorno;
- le gambe fanno correre oltre il traguardo;
- la carta gettata si trasforma in biglietti di auguri;
- i tappi vengono riciclati e la nostra raccolta diventa occasione di conoscenza e amicizia;
- la forza impressa sui pedali della bicicletta si trasforma in piena libertà di movimento e di ascolto della bellezza del creato che ci circonda;
- i segni della CAA permettono di far comprendere

E

nuovi significati;

- il corpo può essere ascoltato, può essere curato, può rilassarsi, trovare sollievo, può fermarsi;
- la musica, i colori, i profumi possono stimolare i nostri sensi e far generare sorrisi.

Ogni giorno l'energia di ognuno può far scoprire quanto la reciprocità della relazione sia fondamentale per la nostra vita.

Lo strumento di lavoro dell'Equipe: il PEAI - Progetto Educativo Assistenziale Individualizzato

Ogni Persona Accolta ha un Progetto Educativo Assistenziale Individualizzato (PEAI) che si realizza attraverso percorsi individuali, in piccoli gruppi o in momenti di vita comunitaria. È uno strumento di lavoro dinamico e costantemente aggiornato. 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. Viene verificato e monitorato 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.

Il Progetto Personalizzato contiene indicazioni operative su:

- la cura e l'igiene della Persona Accolta;
- la valutazione, il mantenimento e il potenziamento delle autonomie e delle capacità relazionali nelle diverse aree di sviluppo (cognitiva, comportamentale, relazionale, motoria, etc.);
- il rapporto della Persona Accolta con gli Operatori e gli altri ospiti;

- il rapporto della Persona Accolta con la famiglia e gli amici.

Annualmente, durante un incontro con la Famiglia/ Tutori/AdS, si condivide il PEAI, coinvolgendo la P.A. sia nella stesura che nella condivisione.

Le attività assistenziali e socio-riabilitative dei Focolari sono organizzate e differenziate in relazione ai bisogni delle Persone Accolte, ai PEAI e alla programmazione delle presenze, verificati periodicamente.

Ogni PEAI è supervisionato dal Responsabile di Comunità che si avvale della consulenza di specialisti esterni. Quest'ultimi sono disponibili a incontrare le Famiglie in caso di bisogno e seguono settimanalmente le Equipe di Focolare.

La vita comunitaria e la Partecipazione dei Dipendenti, Persone Accolte e Famiglie

Per L'Arche - Comunità l'Arcobaleno la partecipazione delle Persone Accolte, delle Famiglie e del Personale è considerata un elemento chiave per un'implementazione di successo delle strategie di gestione e delle politiche intraprese.

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, Operatori e Volontari. Pranzi e feste nel periodo natalizio, pasquale e in chiusura d'anno sono da sempre importanti occasioni per offrire ai familiari momenti di socialità che li facciano sentire accolti e partecipi alla vita comunitaria. Oltre a queste occasioni ormai tradizionali, vengono organizzati incontri periodici di dialogo, comunicazioni e condivisione.

La Comunità si impegna costantemente nel favorire adeguate forme di coinvolgimento di tutti i suoi membri attraverso:

- meccanismi di consultazione o di partecipazione mediante il quale i lavoratori, le P.A., famiglie o altri soggetti direttamente interessati alle attività, siano posti in grado di esercitare un'influenza sulle decisioni della Comunità, con particolare riferimento alle questioni che incidano direttamente sulle condizioni di lavoro, sulla qualità dei servizi e sulla risposta ai bisogni dell'utenza;
- partecipazione diretta agli organismi di gestione della Comunità (Consiglio di Amministrazione, Consigli di Direzione, commissioni tematiche instaurate);
- incontri collettivi con i familiari: questi incontri possono avere finalità e tematiche diverse. Sono previsti momenti dedicati alla presentazione di proposte/programmi che riguardano il servizio (soggiorni, feste, nuove attività, progetti) ove si discutono questioni organizzative, si propongono miglioramenti, si affrontano problemi e si ricercano collegialmente le soluzioni;
- incontri per la presentazione del Bilancio Sociale a tutti gli stakeholders;
- promozione di strategie su:
 - a. coinvolgimento nei processi decisionali o nella pianificazione delle attività dell'organizzazione;
 - b. ascolto attivo;
 - c. comunicazione trasparente e frequente attraverso l'organizzazione di incontri formali e informali per sviluppare informazione e relazioni;
 - d. partecipazione alla vita associativa mediante l'iscrizione all'APS "Gli Amici di Arche".

SEZIONE 2

In qualsiasi momento il Familiare/Tutore/AdS può far richiesta di incontrare il Responsabile della Comunità per esporre eventuali problematiche rilevate, al fine di attivare strategie efficaci di risoluzione e miglioramento.

Le 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 Operatore. 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 sia quelle del Centro Diurno.

5 - Le attività del CSRR e CSRD

Ogni Persona Accolta in Comunità è inserita in un piano di attività a seconda dei propri bisogni, desideri e inclinazioni. Gli interventi educativi e le attività psicopedagogiche proposte possono essere raggruppate nelle seguenti macroaree:

Area espressiva e artistica

• Bottega

Il lavoro che si svolge nella Bottega (atelier di carta, creta e illustrazione/pittura) de L'Arche si fonda su una visione antropologica che valorizza le relazioni come il luogo in cui emerge il passaggio dall'individuo alla persona. Entrare nel gruppo che lavora in Bottega, significa accogliere una visione della creatività e dell'espressività non come affermazione del proprio

"io" individuale con la sua visione (il suo punto di vista, il suo stile), ma come progressiva maturazione della propria personalità, della capacità di raccontare sé stessi tenendo conto degli altri. In questo senso la creatività della Bottega è rappresentata da tutti quei gesti che contribuiscono a fare della materia l'espressione di un'umanità più bella, perché capace di trasformare la ferita del limite, in una feritoia che rende possibile un incontro.

• Carta

In questo laboratorio, attraverso alcune operazioni artigianali, si arriva alla realizzazione della carta fatta a mano e di progetti che prevedono il suo impiego (biglietti per eventi, per festività, album, cartoline, segnalibri, etc.).



• Creta

In questa attività del laboratorio le Persone Accolte partecipano attivamente alla realizzazione dei manufatti utilizzando tecniche di foggatura e di decorazione che permettono il lavoro anche a chi ha

una manualità limitata. I manufatti (lumini e vasetti per piante ornamentali, collane, orecchini, decorazioni natalizie, etc..) possono essere richiesti in occasioni di eventi (Cresime, Matrimoni, Battesimi, Comunioni, Lauree) e utilizzate come bomboniere o esposti sul banchetto in occasione di eventi o manifestazioni interne o esterne alle quali il Laboratorio prende parte.

- **Pittura / Illustrazione**

In questa attività, accanto alla pittura finalizzata alla libera espressione, possono essere create opere artistiche legate al coinvolgimento della Comunità in progetti sul territorio.

I laboratori di carta, creta e pittura/illustrazione permettono di poter realizzare delle raccolte fondi a sostegno dei progetti comunitari, mediante proventi legati alla vendita dei prodotti artigianali realizzati.

Area benessere e Stimolazione Basale

- **Stimolazione Basale**

Nel 2022 è stata rinnovata la sala dedicata ai progetti di Stimolazione Basale mediante attrezzature professionali e multisensoriali. Questo ha permesso di poter implementare i progetti dedicati al benessere della Persona in Comunità. All'interno di questo luogo vengono sperimentati percorsi di Stimolazione Basale che portano la persona a riscoprire la propria corporeità, liberando emozioni. I percorsi realizzati in questa stanza sono particolarmente funzionali in presenza di disabilità gravissime. La stanza è dotata di tutti i supporti specifici che sono



necessari ai percorsi di Stimolazione Basale, proposti e costantemente rinnovati a seconda dei nuovi bisogni che emergono. Sono presenti device che permettono suoni, colori e immagini in linea con i percorsi proposti.

Il personale educativo responsabile dei progetti di Stimolazione Basale ha ricevuto una formazione specifica, in continuo aggiornamento, per l'utilizzo delle attrezzature e la progettazione.

- **Idromassaggio**

La proposta di utilizzo della vasca idromassaggio nasce per soddisfare il bisogno di rilassamento e benessere che le Persone Accolte hanno manifestato. All'interno della stanza dedicata sono presenti luci colorate e musiche rilassanti predilette dalla persona stessa.

Area lavoro esterno

- **Raccolta e riciclaggio dei tappi di plastica e sughero**

La maggior parte dei tappi delle bottiglie in plastica oggi in commercio è costituita da plastica tipo polietilene o polipropilene, ovvero plastiche che si prestano facilmente ad essere rilavorate e quindi riciclate. Per questo motivo la raccolta dei tappi di plastica costituisce un'attività di rilievo che si muove parallelamente su due fronti: da una parte si configura come un'iniziativa ecologica poiché offre la possibilità di dare alla plastica una vita di riutilizzo quasi infinito e dall'altra costituisce l'occasione per una proposta di progetti di rilevanza sociale. La Comunità da diversi anni ha individuato nella raccolta dei tappi una proposta di attività ormai consolidata, soprattutto nel CSR; un impegno costante che assume i connotati

di un lavoro che ci permette di essere in contatto costante con tante realtà esterne alla Comunità. Il sistema di raccolta sul territorio è costituito da alcuni punti fissi situati in supermercati e in alcune scuole del Comune di Granarolo e da una rete di circa trenta contatti attivi tra aziende e privati: per questi ultimi vengono realizzate raccolte a domicilio. Con la stessa filosofia che ha dato vita alla raccolta dei tappi di plastica, dal 2019 il Laboratorio collabora al Progetto RECOOPER - "Recuperiamo il sughero", attraverso la raccolta anche dei tappi di sughero.

- **Cura degli ambienti esterni, degli animali e dell'orto didattico**

La cura e la bellezza del giardino hanno un impatto immediato su chiunque entri in Comunità e al tempo stesso nutrire la bellezza degli spazi nei quali si vive ha anche il significato di prendersi cura di sé. Per questi motivi in Comunità è attivo un gruppo di persone che si occupa della cura del verde del parco e della cura degli animali da corte. La gestione degli spazi verdi include il taglio dell'erba del giardino della Comunità, alcune delle potature delle siepi interne, l'innaffiatura delle piante ornamentali e la cura delle aiuole. La cura degli animali implica l'alimentazione, l'attenzione per gli abbeveratoi e per le mangiatoie e la pulizia degli spazi destinati. Inoltre con i materiali provenienti dagli sfalci viene prodotto compost vegetale utilizzato per la concimazione delle aree ornamentali e per l'orto. Da circa tre anni è attivo un progetto interno di creazione di un orto didattico, un'attività che consente la possibilità



di sperimentare i nostri ritmi di vita con i tempi di attesa delle semine, dei trapianti, della crescita e della raccolta delle verdure.

- **Raccolta differenziata e conferimento materiale in discarica**

Una mattina alla settimana un gruppo di lavoro si occupa dello smistamento dei materiali non riutilizzabili della Comunità e del conferimento degli stessi alla discarica Comunale di Granarolo. Il pensiero del riciclaggio e della corretta gestione dei rifiuti è un tema che sentiamo particolarmente vivo, poiché è ormai evidente come gestire in maniera consapevole i rifiuti, diventati "scarti", possa in realtà generare benefici in termini di eco sostenibilità.

Area motoria

- **Progetto "Specialclimb - Climb For Inclusion"**

Dal 2017 la nostra Comunità partecipa attivamente al Progetto SpecialClimb - CLIMB FOR INCLUSION, avendo come partner la palestra di arrampicata "UP URBAN CLIMBING" di Bologna, "SPORTFUND" Associazione per lo Sport ONLUS e la ditta "CLIMBING TECHNOLOGY". Attraverso questo progetto alcune Persone Accolte in Comunità hanno iniziato a conoscere e a vivere con passione il mondo dell'arrampicata sportiva, cimentandosi nella salita di pareti verticali, nell'utilizzo di corde di sicurezza e dei nodi dell'alpinismo. Il progetto prevede anche il "farsi sicura" a vicenda, l'uno con l'altro. Il progetto prevede un allenamento settimanale in palestra. Arrampicare, come lo sport in generale, rafforza il fisico e la stima in

sé stessi, insegna a confrontarsi con le proprie paure e i propri limiti, sperimentando abilità e soluzioni personali su diversi gradi di difficoltà. L'arrampicata sportiva, ancorandosi a valori fondamentali come la forza morale, la solidarietà, il riconoscimento del talento personale e della forza legata all'appartenenza ad un gruppo di amici, ha portato agli atleti de L'Arche un nuovo entusiasmo ed una nuova prospettiva: "è possibile superare gli ostacoli, è possibile accettare e superare un limite e le paure che esso genera".



- **Special Olympics**

La missione di Special Olympics è quella di dare l'opportunità di allenarsi e gareggiare in una varietà di sport olimpici a bambini ed adulti con disabilità intellettive durante tutto il corso dell'anno. Ciò consente loro di sviluppare ed accrescere il proprio benessere fisico, di dimostrare coraggio, sperimentare la gioia di partecipare in un clima di scambio continuo. Si mettono in campo le abilità, si stringono amicizie con altri atleti, si vivono esperienze uniche assieme ai tecnici, ai Volontari, ai propri Familiari e a tutta la Comunità. La missione di Special Olympics va anche oltre lo sport e promuove una cultura del

rispetto e dell'inclusione a beneficio in particolare dei giovani ma anche dell'intera comunità (dal sito specialolympics.it). Dal 2014 la Comunità partecipa alle iniziative dell'associazione, prendendo parte alle gare regionali e nazionali.

- **Piscina**

Ad alcune Persone Accolte sia nel CSRR che nel CSRD viene proposta una volta alla settimana l'attività di piscina, recandosi agli impianti presenti sul territorio. L'attività di piscina permette:

- una possibilità di rilassamento, percezione di benessere e sperimentazione del proprio corpo e dei propri movimenti in condizioni non usuali date dall'essere immersi nell'acqua;
- di potenziare l'autostima data dalla percezione di sé come persona capace di controllare e usare il proprio corpo e in grado di compiere nuove esperienze e ampliare la propria gamma di capacità;
- sviluppare le autonomie di base legate alla cura del proprio corpo, sia dal punto di vista igienico, sia estetico.

Le esperienze e le acquisizioni in queste aree sono strettamente interconnesse e si influenzano e rafforzano a vicenda.

- **Equitazione**

Ad alcune Persone Accolte sia nel CSRR che nel CSRD viene proposta una volta alla settimana l'attività di equitazione. L'attività di equitazione si svolge con Operatori dell'ASD AIASPORT APS presso il Club "Il Parco - G.E.S.E.", un grande circolo di equitazione che si trova nel territorio di San Lazzaro.

- **Attività in Tandem**

Dal 2020 la Comunità ha avviato il progetto "Pedalando insieme" per favorire l'inclusione e lo svago di persone con disabilità mediante delle uscite in tandem

con pedalata assistita. In questi anni un gruppo di educatori professionali della Comunità e di Volontari si è gradualmente sperimentato partendo da percorsi semplici e brevi fino ad arrivare a tratte più lunghe e impegnative, addirittura ad un viaggio vacanza in Tandem. Il parco tandem, grazie anche a campagne di raccolta fondi organizzate ad hoc, è numericamente cresciuto e ciò permette ad un numero maggiore di Persone Accolte di essere coinvolte nell'attività con regolarità. Questa attività negli anni è diventata un pezzo importante della organizzazione perché consente di costruire relazioni continue e inedite con il territorio, con enti, associazioni e persone che entrano in contatto con la Comunità a partire da un'attività ludica e inclusiva.

6 - Articolazione organizzativa: i luoghi di decisione

L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci è composta da tutti i Soci dell'organizzazione ed è l'organo sovrano dell'Impresa Sociale. L'assemblea viene convocata almeno una volta all'anno ed elegge il Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione

L'Arche Comunità l'Arcobaleno - Impresa Sociale è amministrata da un Consiglio di Amministrazione liberamente eleggibile da tutti gli associati. Può essere composto da quattro a dodici membri ed è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria dell'Impresa. Alle riunioni del Consiglio di Amministrazione partecipa il Responsabile della Comunità come portatore di tutti gli elementi sostanziali e significativi che riguardano la vita della

Comunità.

Il Consiglio di Direzione della Comunità

Il Consiglio di Direzione della Comunità è costituito dal Responsabile della Comunità, dai Responsabili CSRR/CSRD, da due membri eletti periodicamente tra gli Operatori del CSRD e CSRR e degli Uffici.

Sostiene il Responsabile della Comunità nelle scelte di indirizzo della Comunità, elabora nuove proposte ed amministra le istanze quotidiane che vengono portate dai vari Responsabili. Si incontra con regolarità e a seconda dell'ordine del giorno può ospitare membri esterni che a diverso titolo collaborano in Comunità.

Nel particolare esso:

- promuove la dimensione comunitaria e il legame con le altre Comunità de L'Arche, richiamando continuamente la centralità della relazione di reciprocità;
- individua le priorità rispetto ai bisogni e ai desideri della Comunità e attraverso il Responsabile della Comunità li presenta al CdA e all'Inviato Internazionale;
- promuove il benessere di tutti i membri della Comunità;
- crea opportunità di approfondimento affinché tutti conoscano lo spirito e le specificità de L'Arche;
- vigila sulla coerenza e l'attuabilità dei diversi progetti delle P.A.;
- definisce il contenuto e i limiti delle deleghe nei diversi ambiti della Comunità;
- valuta e ratifica i diversi regolamenti che normano la vita della Comunità (Dipendenti, Volontari, utilizzo degli spazi e delle attrezzature);
- promuove l'inserimento e l'animazione nel territorio.

7 - Articolazione organizzativa: il Personale

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. L'articolazione organizzativa de L'Arche - Comunità l'Arcobaleno è ispirata al lavoro di equipe nel rispetto delle linee di indirizzo gestionale, mirata alla progettazione e realizzazione di interventi personalizzati.

Il Responsabile della Comunità

Il Responsabile della Comunità è nominato a seguito di un processo di discernimento partecipato che coinvolge tutti i membri che a diverso titolo sostengono la Comunità e secondo un modello definito e supportato da L'Arche Internazionale attraverso un suo inviato.

È in possesso del diploma di laurea per l'accesso alla funzione e possiede un profilo professionale, formativo e personale adeguato allo svolgimento del ruolo. È responsabile dell'organizzazione interna del servizio, dell'intervento educativo e assistenziale contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali elaborate d'intesa con il personale dell'equipe socio educativa dei luoghi. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli Operatori, di monitoraggio e verifica delle attività e dei percorsi educativi, della

produzione di documentazione e/o comunicazioni, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali, di pianificazione strategica del servizio. Assicura il funzionamento, l'organizzazione ottimale e il monitoraggio/miglioramento di tutti i servizi presenti (CSRR, CSRD, CPF).

Il Personale delle Equipe Socio Educative

Il Personale della Comunità è in possesso dei titoli richiesti dalla normativa regionale:

- Educatori con diploma di Laurea in Scienze dell'Educazione o attestati di qualifica riconosciuti come validi ai sensi della Dgr.514/2009;
- Operatori Socio Sanitari (OSS) in possesso dell'attestato di qualifica ai sensi delle normative e direttive in materia.

Il Personale opera in modo coordinato e integrato per assicurare un clima familiare e di condivisione che caratterizza la vita della Comunità e si riunisce settimanalmente. Gli incontri di Equipe hanno l'obiettivo di permettere l'organizzazione della vita di Focolare/Laboratorio, analizzare le dinamiche relazionali tra le Persone Accolte e progettare l'intervento educativo, anche sulla base della supervisione dello Psichiatra consulente che regolarmente partecipa agli incontri, operando un'attività di supporto e formazione continua.

Ogni Equipe ha un responsabile che coordina il lavoro educativo, vigila sui piani di assistenza ed è in grado di mediare la relazione con tutti i luoghi della Comunità.



Il Personale dell'Equipe Socio Educativa:

- si occupa della progettazione educativa;
- cura i rapporti con le Famiglie e con eventuali servizi di riferimento delle P.A.;
- garantisce l'assistenza all'assunzione dei farmaci delle P.A.;
- garantisce la cura della persona sia in ambito assistenziale che socio educativo;
- provvede, a complemento di personale delegato allo scopo, ai servizi di pulizia e riordino dei locali, insieme alle P.A.;
- provvede a compilare la documentazione predisposta per il monitoraggio: file di monitoraggio personalizzati per ogni P.A. e generali; cartella dei dati sanitari; quaderno delle comunicazioni interne al Focolare/Laboratorio.

Lo strumento cardine nel lavoro dell'Equipe Socio Educativa è il Piano Educativo Assistenziale Individualizzato (PEAI) regolarmente aggiornato dagli Operatori.

Il Personale dell'Area Sanitaria

In Comunità è presente personale infermieristico/fisioterapico nella misura definita nel Contratto di Servizio e nell'ambito dei rapporti intercorsi con gli uffici preposti. Svolge attività collegate alla salute, alla prevenzione, alle strategie di gestione di eventi critici delle Persone Accolte nel CSRR e nel CSR, all'informazione e formazione in ordine a temi specifici.

Collabora con diversi professionisti esterni a seconda delle esigenze delle Persone Accolte in Comunità, in particolare con il Medico di Medicina Generale di ciascuna Persona Accolta.

La Comunità assicura la continuità delle cure

anche mediante convenzioni con Associazioni di Infermieri professionali che garantiscono il personale competente necessario.

Le attività infermieristiche, direttamente rivolte alle P.A., si svolgono prevalentemente all'interno di un locale attrezzato, identificato con il termine di "Ambulatorio Medico". L'Infermiere è supportato da un Operatore Socio Sanitario di lunga esperienza nello svolgimento delle pratiche quotidiane di propria competenza, nell'accompagnamento alle visite specialistiche e nelle relazioni con la Famiglia per quanto concerne gli aspetti della salute.

In Comunità non è prevista la figura di un Medico di Struttura. Ciascuna P.A. è in carico ad un Medico di Medicina Generale presente una volta alla settimana in Comunità per assolvere a tutti i bisogni sanitari delle P.A.

Il Personale degli Uffici

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.

Ufficio di Segreteria e Processi Generali

Il personale dell'ufficio è responsabile dei Processi Generali e della Qualità all'interno dell'organizzazione. È referente principale dell'Ufficio di Segreteria, coordina e monitora le azioni di manutenzione e verifica del funzionamento della struttura, degli impianti e della strumentazione presente in Comunità. Sovrintende all'applicazione della normativa sulla privacy e sulla sicurezza.

Amministrazione

Il personale dell'amministrazione cura tutte le pratiche

amministrative del Personale Dipendente e relative alle Persone Accolte in Comunità. Si relaziona con i diversi Committenti, gli studi di Consulenza del Lavoro, il Commercialista, il Revisore dei Conti, le Banche, gli Agenti Assicurativi e altri soggetti in rapporto burocratico/amministrativo con l'Impresa Sociale.

Progettazione e raccolta fondi

Una figura esperta di progettazione lavora alla costruzione di progetti a favore delle Persone Accolte e per la divulgazione di iniziative che rendano visibile e presente sul territorio il lavoro svolto in Comunità. Questa figura fa anche da ponte tra l'organizzazione dell'Impresa Sociale e i servizi dell'APS "Gli amici di Arche".

Personale addetto alle pulizie

L'addetto alle pulizie cura la pulizia e l'igiene degli ambienti, supportando la medesima attività quotidiana svolta dalle P.A. insieme agli Operatori. Si occupa in particolare della pulizia ordinaria dei luoghi del CSRD e straordinaria dei luoghi del CSRR.

Personale esterno che collabora con l'organizzazione

La Comunità si avvale di una rete di collaborazione con diversi professionisti esterni di comprovata professionalità che a diverso titolo concorrono a far sì che l'organizzazione raggiunga gli obiettivi della propria mission (Psichiatra consulente, Dottore Commercialista, Revisore dei Conti, Studio di Consulenza del lavoro, Studio legale, Consulente Informatico e per la Comunicazione, Studio di consulenza per la Sicurezza, ditta di Ristorazione, etc)

Supervisione psicologica e psichiatrica

È prevista la supervisione mensile delle Equipe Socio Educative del CSRR e del CSRD da parte di uno Psicologo esperto nelle dinamiche di gruppo al fine anche di prevenire il rischio di burnout degli Operatori. È prevista la supervisione rivolta alle Persone Accolte e alle Equipe da parte di uno psichiatra consulente, responsabile del trattamento farmacologico eventualmente previsto. Lo psichiatra incontra settimanalmente le equipe nella riunione settimanale, supervisiona il progetto educativo delle P.A e agisce un'attività formativa sull'Equipe di professionisti. Incontra le P.A. individualmente e collabora con il MMG al fine di strutturare per esse una presa in carico integrata.

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 mediante la raccolta dei bisogni formativi. 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 de L'Arche;
- mantenimento della qualità e della sicurezza (D. Lgs. n. 81/2008);
- condivisione delle disposizioni del Sistema Qualità e delle informazioni necessarie al suo buon funzionamento.

L'identificazione delle priorità formative è a cura del Responsabile della Comunità (o delegato) in relazione alle esperienze del Personale, alle esigenze espresse da parte degli Operatori e a quanto previsto dalle normative di riferimento. Viene elaborato un Piano della Formazione annuale sulla base di questi elementi che ha come riferimento il Mandato della Comunità in corso.

8 - 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 de L'Arche, 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.

L'APS "Gli Amici di Arche"

L'Associazione "Gli Amici di Arche - APS" è nata il 15 aprile 2019 per coordinare tutte le attività legate al Volontariato e al tempo libero della Comunità L'Arcobaleno nel momento in cui si formò l'Impresa Sociale.

Gli Amici di Arche APS è un contenitore per diverse attività: organizzazione di pranzi, gite, musica, progetti nuovi, formazione, e tanto altro ancora; il filo comune che lega tutto è quello dell'amicizia e dello stare insieme, del far conoscere i doni di ognuno di noi

valorizzandoli e arricchendoci reciprocamente.

Nel 2022, l'Associazione ha realizzato svariate attività, sempre in coordinamento e sinergia con L'Arche Comunità L'Arcobaleno di cui è parte integrante.

Si avvicina il termine del primo ciclo di vita dell'APS, è tempo di bilanci ma soprattutto di definire gli obiettivi e le motivazioni che dovranno segnare l'attività dell'APS nel futuro prossimo.

Nel corso di questi quattro anni sono state create e rafforzate belle relazioni, una base - crediamo fermamente - che potrà fungere da trampolino di lancio per generarne altre sfruttando ogni iniziativa che si farà insieme a tutta la Comunità de L'Arche: Dipendenti, Volontari, Famiglie e Persone Accolte dei focolari e del laboratorio.

È importante sostenere la partecipazione alle attività e alle iniziative proposte dall'APS in un continuo equilibrio tra la vita quotidiana della Comunità e la proposta di un confronto fra Arche e realtà esterne. Restare ancorati alla Comunità in maniera esclusiva nella frenesia della routine quotidiana è un rischio che spesso si corre, ma al contempo non dobbiamo dimenticare di alimentare i doni che vogliamo far conoscere curandoli dall'interno.

La ricerca di nuove persone deve diventare un elemento qualificante dell'attività dell'APS ma per far questo occorrono Volontari che, coordinati da L'Arche, si dedichino a cercare nuovi contatti da cui generare rapporti consolidati e duraturi. La condivisione di emozioni e vissuti, come il ciclo viaggio Bologna - Roma ci ha insegnato, è un importante catalizzatore di nuove conoscenze e rapporti umani profondi che vanno coltivati affinché la meraviglia dello straordinario diventi la bellezza delle piccole cose nella vita di tutti i giorni.

Il Volontariato è linfa vitale della Comunità L'Arcobaleno e l'Associazione Gli Amici di Arche APS

spera di continuare a crescere e a coltivare la propria Mission di realizzazione di progetti dedicati al tempo libero delle Persone Accolte e collaborazione con altri enti e istituzioni del territorio per la tutela, l'assistenza e la cura, materiale e morale, delle persone con disabilità.

Tirocini e Collaborazioni

La Comunità l'Arcobaleno è sede accreditata di tirocinio per molte Scuole Professionali, Università ed Istituti Pubblici e Privati della Regione. Stipula su richiesta Convenzioni e collaborazioni con Enti del territorio al fine di accogliere e sostenere progetti in conformità con la propria Mission.

Visite

Le visite alle Persone Accolte sia nel CSRR che nel CSRD 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 di Focolare o Laboratorio.



9 - CSRR e CSRD: Accesso, Inserimento e Dimissioni

Ammissione su posti accreditati

La Comunità l'Arcobaleno è aperta a persone con disabilità intellettiva con pluri-disabilità mentali e fisiche, adulte, di ambo i sessi.

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.

L'effettiva ammissione della Persona con disabilità in struttura deve sempre essere autorizzata in via preventiva dal Distretto. In caso di ammissione su posto accreditato di utenti provenienti da altri Distretti dell'Azienda USL o della Regione Emilia Romagna, l'accesso è sempre autorizzato dal Distretto di competenza territoriale.

Procedura di ammissione

Le ammissioni si effettuano a partire dalla valutazione delle richieste presentate dalla Committenza, a fronte di un progetto individualizzato validato dalla UVM (Unità Valutativa Multidisciplinare).

Il Responsabile della Comunità unitamente al referente del luogo della Comunità dove la Persona sarà inserita incontra i familiari, la persona disabile e il Responsabile del Caso per i Servizi Sociali: è un primo incontro di presa di contatto e prima valutazione orientativa sul possibile inserimento in Comunità presso il CSRR o CSRD.

In questa fase si raccoglie tutta la documentazione storica della Persona, frutto dell'esperienza in altri servizi o strutture o proveniente dalla conoscenza della Famiglia sulla Persona.

La persona viene inserita alla data prevista dal Distretto, se necessario in modo graduale. È previsto un periodo di osservazione di 1-2 mesi al termine del quale si procede alla stesura del Progetto Personalizzato.

Documenti necessari all'ammissione

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);
- compilazione dell'apposita Cartella di Ammissione insieme ai Familiari/Tutori/AdS;
- fotocopia o Carta d'Identità (nel caso di inserimento in CSRR);
- documento attestante la disabilità (Commissione di prima istanza o simile);
- fotocopia o Tessera Sanitaria Magnetica (nel caso

di inserimento in CSRR);

- Tessera Sanitaria Cartacea (se in possesso) ed esenzione/i ticket;
- documento attestante eventuale Tutela;
- documento attestante eventuale Interdizione;
- certificato medico attestante eventuale dieta (per il CSRD dovrà essere aggiornato annualmente);
- certificato medico di prescrizione della terapia giornaliera completa nelle 24 ore (per il CSRD dovrà essere aggiornato ad ogni cambio terapia e/o annualmente);
- certificato medico che autorizzi l'uso di strumenti per la contenzione, se previsto (per il CSRD dovrà essere aggiornato annualmente);
- anamnesi sanitaria redatta dal medico curante;
- eventuali relazioni utili all'accoglienza, redatte da centri frequentati precedentemente;
- indirizzi, recapiti telefonici e mail dei referenti in caso di necessità.

I rapporti giuridico amministrativi tra L'Arche Comunità l'Arcobaleno, l'Unione Reno Galliera, i Comuni del Distretto Socio sanitario e l'Azienda AUSL distretto di committenza e garanzia di Pianura Est sono regolarizzati dal Contratto di Servizio. Ai familiari e alla Persona Accolta viene consegnata la presente Carta dei Servizi oltre ad altri documenti illustrativi.

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

Il costo di riferimento sociale e socio-sanitario viene remunerato attraverso il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza e la compartecipazione degli utenti e/o le risorse dei Comuni di residenza degli utenti stessi secondo le modalità descritte nell'allegato 1 "Sistema omogeneo di remunerazione dei servizi socio sanitari accreditati per anziani, disabili e per l'assistenza domiciliare definitivamente o provvisoriamente" presente nella DGR 273/2016. Le rette di ciascun utente vengono pertanto in gran parte sostenute dalla collettività attraverso le forme contributive pubbliche. La Comunità si impegna a valorizzare il contributo pubblico assicurando un utilizzo etico e razionale del budget complessivo del servizio, ottimizzando tutti i processi per un uso responsabile delle risorse pubbliche. Comunica intenti, azioni, obiettivi e risultati attraverso la pubblicazione annuale del proprio Bilancio Economico e Sociale dai quali si evince il contributo pubblico ricevuto ogni anno e i progetti sostenuti.

Per tutte le persone che usufruiscono di accoglienza in posti accreditati, la retta viene definita nel Contratto di Servizio in vigore tra l'Impresa Sociale e i Servizi territorialmente competenti, sulla base della valutazione dei bisogni socio-assistenziali della persona presentata per l'inserimento e le caratteristiche del servizio.

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 S.S.N.;
- 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 e autorizzati dalla Famiglia/Tutore/AdS;
- vacanze, gite, uscite;
- piccole spese personali;
- gestione della Persona Accolta in caso di ricovero ospedaliero superiore ai 3 giorni;
- servizio infermieristico per esigenze personali, ad esclusione delle ore previste da Contratto di Servizio;
- prestazioni sanitarie/fisioterapiche/psicologiche, etc.;
- ausili medici e protesici non erogati dal S.S.N.;
- ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali.
- ogni spesa non prevista dal Contratto di Servizio.

Le spese personali anticipate dalla Comunità dovranno essere rimborsate integralmente attraverso l'emissione di una fattura mensile corredata della relativa documentazione fiscale a supporto.

L'Impresa Sociale 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 ha un'impronta familiare. L'accoglienza è orientata a progetti a lungo termine. Possono essere tuttavia previste le dimissioni non solo in caso di decesso, ma anche 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 sanitari continuativi e/o non possibili a domicilio, fattori comportamentali che vengono riconosciuti come espressione di forte disagio della persona nel contesto e non altrimenti accompagnabili). La Comunità si riserva la possibilità, in accordo con i Servizi Sociali territorialmente competenti, di valutare le dimissioni in qualsiasi momento della vita della Persona, sempre avendo cura di accompagnare la Famiglia e la Persona Accolta nei passaggi necessari.

Le modalità delle dimissioni sono definite nell'ambito del Contratto di Servizio vigente e condivise con la Famiglia e il Responsabile del Caso, tenendo conto dei bisogni della Persona e della Comunità nel suo insieme.

10 - I 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

Nel CSRR 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'Infermiere.

In considerazione delle diverse esigenze di cui sopra, le colazioni, le cene e i pasti del fine settimana vengono scelti e preparati, all'interno di ciascun Focolare, dal Personale presente in collaborazione con le Persone Accolte (secondo le capacità di ciascuno). Il pasto del pranzo dei giorni feriali è in parte conferito dalla ditta "Gemos Soc. Coop." (UNI EN ISO 9001-2008 e UNI 10854-1999, con sistemi di autocontrollo HACCP e tracciabilità alimentare ai sensi della normativa vigente in materia). La stessa "Gemos Soc. Coop." fornisce il pasto del pranzo anche al CSRD in modalità veicolata monoporzione. I menù settimanali vengono inviati alle famiglie per permettere la scelta del pasto preferito dalla Persona Accolta. I menù offrono un'ampia possibilità di scelta tra primi, secondi, contorni, dolce, frutta e bevande e riportano per ogni singola portata gli ingredienti, le calorie e gli allergeni.

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 Operatori 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 di autocontrollo.

Anche il servizio di lavanderia e stireria è curato, per quanto possibile, dalle persone che abitano ciascun Focolare, insieme al Personale. Preziosa si rivela la presenza di Volontarie che più volte la settimana curano il guardaroba, il rammendo 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 (mobilizzazione, 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 delle attrezzature presenti 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

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.

Trasporti

La Comunità assicura per le Persone Accolte nel CSRR i trasporti alle visite mediche specialiste quando organizzate dall'Area Sanitaria della Comunità. Non assicura il trasporto nel caso di appuntamenti presi in autonomia da Familiari/Tutori/AdS.

La Comunità non eroga il servizio di trasporto/ accompagnamento da e per il domicilio per le Persone Accolte nel CSRR, salvo casi straordinari per i quali viene stabilita formale convenzione con la famiglia o la committenza, a fronte della copertura della spesa relativa al servizio offerto.



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 Operatori, 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 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 ai Familiari/Tutori/Adsd di 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 perché 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 organizzativo.

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 Operatori 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, Operatori 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 Operatori.
- Ogni Persona Accolta viene coinvolta per quanto le è possibile esprimere nelle decisioni che la riguardano.
- Accessibilità della documentazione personale per le Persone Accolte.
- 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.
- Utilizzo della Comunicazione Alternativa Aumentativa in luoghi e documenti della Comunità.

AREA PERSONALIZZAZIONE

Per ogni Persona Accolta viene redatto un Progetto Educativo Assistenziale Personalizzato (PEAI) da un'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 di ciascuno. Il PEAi, redatto nel rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni singola Persona Accolta, è uno strumento dinamico, in grado di accompagnarla nei 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 socio educativa.
- 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 ditta esterna 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 Operatori, 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

SEZIONE 3

è la presenza settimanale di un Medico specializzato in Psichiatria, che 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 e la formazione professionale.

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 Operatore 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

Operatore 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 de L'Arche Internazionale. Il Mandato 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.

Con la presa in carico dell'utente viene presentato il documento sull'informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali. Dopo la lettura di tale documento, se la famiglia accetta, viene firmato in duplice copia di cui una va alla stessa e l'altra viene archiviato nella cartella dell'utente. Il documento consente esposizione ed utilizzo di foto e video relativi a feste, partecipazioni ad eventi sul territorio, spettacoli teatrali etc. Una volta condiviso e firmato dalla famiglia il documento viene riportato ai Servizi di riferimento del progetto di vita.

Partecipazione alla vita della Comunità

Almeno 2 volte all'anno si riuniscono le persone con disabilità, gli Operatori, 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 l'Arcobaleno 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/Tutori/AdS, degli Operatori 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 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.

MODALITÀ DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DALLA CARTA

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari, riunioni periodiche, con il coinvolgimento di Familiari/Tutori/AdS 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'Impresa Sociale L'Arche - Comunità L'Arcobaleno, 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 D), riconosce la Carta dei Servizi come strumento di informazione, di dialogo e di monitoraggio della qualità, facendo riferimento alla

SEZIONE 4

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.
- D.G.R. Emilia Romagna n. 273/2016, allegato 1 "Sistema omogeneo di remunerazione dei servizi socio sanitari accreditati per anziani, disabili e per l'assistenza domiciliare definitivamente o provvisoriamente";
- Dossier 228/2012 – Regione Emilia Romagna –

Vengono esplicitate le linee guida per la stesura della Carta dei Servizi delle ASP.

- Determinazione SPER/281 del 24.12.2014 dell'Unione Reno Galliera- Servizi alla persona, Ufficio di Piano;
- Contratto di Servizio per la regolazione dei rapporti giuridico amministrativi tra l'Unione Reno Galliera e i comuni del distretto socio sanitario, l'Azienda USL - Distretto di committenza e garanzia di Pianura est e il soggetto gestore;
- Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità del 13/12/2006;

ABBREVIAZIONI e DEFINIZIONI

P.A. Persone Accolte in Comunità
(persone con disabilità mentale)

ADS Amministratore di Sostegno

STAKEHOLDER Portatori di Interesse

CSRR Centro Socio Riabilitativo Residenziale
(internamente detto Focolare)

CSR D Centro Socio Riabilitativo Diurno
(internamente detto Laboratorio)

CPF Centro Polifunzionale per i Bisogni Comunicativi
Complessi

CAA Comunicazione Aumentativa Alternativa

APS Associazione di Promozione Sociale

MMG Medico di Medicina Generale
(Medico di Famiglia)

OPERATORI Dipendenti che operano in Focolare/
Laboratorio (OSS ed Educatori)

REGOLE DI FUNZIONAMENTO PER LE FAMIGLIE DEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE E DIURNO

Per le Persone Accolte nel CSRR

Documenti

Prima dell'ammissione, è necessario fornire la seguente documentazione:

1. documentazione socio sanitaria (relazioni cliniche e referti);
2. documentazione educativa (proveniente dai precedenti centri frequentati);
3. prescrizione medica, posologia e orari di somministrazione dei farmaci;
4. documentazione medica relativa ad eventuali necessità di utilizzo di specifiche prescrizioni sanitarie/ausili/contenzioni.

Occorrono inoltre in originale i seguenti documenti:

5. carta di identità;
6. codice fiscale;
7. esenzione ticket;
8. tessera sanitaria;
9. certificato di invalidità;
10. contrassegno per disabili (se in possesso).

Assistenza in caso di ricovero ospedaliero o in altra struttura

In caso di ricovero ospedaliero, la gestione della Persona Accolta è in carico alla Comunità fino al terzo giorno di ricovero. Per ricoveri più lunghi, nel caso in cui la famiglia non possa occuparsi della gestione, dovrà fare richiesta alla Comunità che provvederà, nei limiti dell'organizzazione del Servizio, a formalizzare una Convenzione privata direttamente con la famiglia, indicante le spese di assistenza e accompagnamento proporzionali alle ore di copertura richieste dalla famiglia.

La possibilità a formalizzare la Convenzione sarà valutata caso per caso e in base alle risorse disponibili in Comunità. In caso di impossibilità gestionale a sostenere l'assistenza, la Comunità può fare ricorso a personale esterno mediante rapporti con associazioni e agenzie.

Per le Persone Accolte nel CSRD

Aspetti di cura della Persona

È richiesto alle famiglie di provvedere nel far giungere al Centro Diurno:

1. ciò che riguarda le necessità personali e l'igiene della persona:
Solo a titolo esemplificativo: traverse, pannoloni, spazzolino, dentifricio, crema solare (per l'estate), etc.
2. prodotti alimentari specifici non previsti dalla mensa quali:
Solo a titolo esemplificativo: integrazioni per intolleranze, prodotti alimentari per necessità varie, etc.
3. Nr. 1 cambio completo di indumenti puliti da lasciare nell'apposito spazio a disposizione di ogni Persona Accolta contenete: biancheria intima, vestiario, bavaglini, scarpe..

Aspetti di salute della Persona

- a. le informazioni relative alla **terapia farmacologica o modifiche di terapia**, tramite comunicazione scritta, firmata, timbrata, datata dal Medico di Medicina Generale della persona secondo il modulo predisposto dalla Comunità e consegnato alla famiglia durante il primo incontro; codesta documentazione dovrà contenere la terapia delle 24 ore della Persona ed essere completa di tutti i riferimenti per consentire un corretto aiuto all'assunzione dei Farmaci (prescrizione medica, posologia e orario di assunzione del farmaco). La famiglia si impegna a fornire documentazione aggiornata ad ogni modifica della terapia o allo scadere della validità della documentazione se non sono intervenute modifiche (1 anno).
- b. in caso di assenza per malattie infettive (es: Covid) al fine della riammissione, il documento di fine isolamento (preferibilmente entro il giorno prima della riammissione).
- c. nel caso di assenze per malattie prolungate o interventi ospedalieri è necessario consultare il personale dell'ambulatorio sanitario al fine di comprendere la documentazione necessaria alla riammissione.

Aspetti legati alla frequenza del Centro

1. Per evitare l'addebito del pasto è indispensabile comunicare tempestivamente all'Ufficio Amministrativo per email o per telefono le assenze improvvise delle Persone Accolte per le opportune variazioni nell'organizzazione dei servizi (ad es. disdetta mensa, che diversamente verrà addebitata alla famiglia).
2. È indispensabile che la famiglia comunichi le assenze programmate nei tempi indicati:
 - a. le assenze per le vacanze estive entro il 31/03,
 - b. le assenze per il periodo natalizio entro il 30/11.

Si precisa che per assenze superiori ai 15 giorni consecutivi si procederà come da Contratto di Servizio.

Per le Persone Accolte nel CSRR e nel CSRD

Costi extra retta

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 S.S.N.;
- 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 proposti e autorizzati dalla Famiglia/Tutore/AdS (palestra, equitazione, musicoterapie etc.);
- vacanze, gite, uscite;
- piccole spese personali;
- gestione della Persona Accolta in caso di ricovero ospedaliero superiore ai 3 giorni;
- servizio infermieristico per esigenze personali, ad esclusione delle ore previste da Contratto di Servizio;
- prestazioni sanitarie/fisioterapiche/psicologiche;
- ausili medici e protesici non erogati dal S.S.N.;
- ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali;
- ogni spesa non prevista dal Contratto di Servizio;

Partecipazione alle attività esterne, non previste dalla retta giornaliera

Per quanto concerne le attività esterne alla Comunità che prevedono spazi e/o personale non dipendente della Comunità (solo a titolo esemplificativo: uso palestra, arrampicata, musicoterapia piscina, etc..) si chiederà il consenso e la copertura del costo, o di parte di esso, mediante modulistica predisposta dall'Ufficio Amministrativo, senza la quale non sarà possibile il progetto.

Vacanze

La Comunità organizza vacanze sulla base della disponibilità di volontà partecipativa del Personale Dipendente e Volontario della Comunità.

Si tratta di un elemento aggiuntivo del servizio che non può essere sempre garantito, tuttavia la Comunità si

impegna nel realizzarlo annualmente.

Il rimborso richiesto alla famiglia per sostenere la vacanza viene deciso dalla Comunità tenendo conto del costo relativo al viaggio, vitto, alloggio e personale in accompagnamento alla persona. Le spese personali (p.e. bar, ingressi in museo, attività sportive varie etc.) eccedono il costo della vacanza e vengono poi fatturate (al rientro dalle vacanze) alla Famiglia/Tutore/AdS.

In linea generale si invitano le famiglie a rivolgersi agli uffici competenti in relazione al bisogno:

Ufficio	Apertura	Contatti
L' ambulatorio è preposto all'assistenza sanitaria della Persona Accolta (gestione dei farmaci, della documentazione sanitaria, etc.). Referente dell'ufficio è Daniela Zanuso.	da Lunedì a Venerdì 9.00 - 14.00	Tel.: 051 767300 e-mail: areasanitaria.bologna@arca-it.org
L' ufficio amministrativo è preposto alla gestione degli aspetti economici, alla mensa e alle assenze della Persona presso (per il CSRD). Referente dell'ufficio è Maria Cappella.	da Lunedì a Venerdì 9.00 - 16.30	Tel.: 051 767300 e-mail: amministrazione.bologna@arca-it.org
L' ufficio di segreteria supervisiona i luoghi interni/esterni, i mezzi, il materiale e la corrispondenza con le famiglie. Referente dell'ufficio è Marilena Martelli.	da Lunedì a Venerdì 9.00 - 16.30	Tel.: 051 767300 e-mail: segreteria.bologna@arca-it.org

**GESTIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI****MODULO RACCOLTA****Reclami, suggerimenti, apprezzamenti**

Segnalante: familiare / genitore o tutore / altri:

Cognome e Nome:

Recapito:

Reclamo:

Suggerimento:

Apprezzamento:

Data

Firma



L'Arche - Comunità l'Arcobaleno - Impresa Sociale

Via Badini 4 - 40057 Quarto Inferiore (BO)

C.F.91181650374 - P. IVA 03809071206

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)