


Centro Socio-Riabilitativo Diurno  
Paranà

CARTA DEI SERVIZI



Via Agucchi, 121/6  
40121 – Bologna

telefono e fax 051 2819042  
mobile 366 6874388

parana@aiasbo.it  
www.aiasbo.it

Il Centro Socio-Riabilitativo Diurno “Paranà” è realizzato sulla base del Progetto di Servizio elaborato con il contributo degli operatori, delle persone disabili e dei loro familiari. Ha ricevuto l’Accreditamento Transitorio dal Comune di Bologna ed opera in stretta collaborazione con i servizi del territorio.

### LA NOSTRA MISSION

Offrire alle persone con disabilità uno spazio di vita diurno, nel rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose, che accolga, contenga e permetta lo scambio, con l’obiettivo di valorizzare le potenzialità residue e le abilità inespresse, al fine di favorire lo sviluppo dell’autonomia e della propria personalità in un percorso personalizzato, specifico e differenziato per target di età, che coinvolga anche la famiglia e la sostenga nelle sue funzioni.

### LA NOTRA VISION

Che la disabilità non sia di ostacolo alla possibilità di vivere le diverse fasi dell’età, con la loro complessità e peculiarità in uno spazio fisico, sociale ed emotivo dove condividere esperienze e vissuti con un gruppo di pari i pari.

### UN PO’ DI STORIA

Il Centro “Paranà” si rinnova nel 2008 con un Progetto Sperimentale denominato “Struttura Polivalente di Via Agucchi” con l’obiettivo di offrire una proposta diversificata per target di età alle persone con disabilità, compresa la transizione dalla fine della scuola dell’obbligo alle opportunità della vita adulta.

La storia di questo Servizio ha però profonde radici nel tempo. Nel 1978 nasceva infatti il primo Centro Diurno per disabili a Bologna, nei locali dell’Azienda USL di Via D’Azeglio gestito da AIAS. Successivamente sono avvenuti due trasferimenti, prima in via Tovaglie e poi in via Agucchi, ma un nucleo di utenti e di famiglie ci accompagna ancora. Il Progetto del Servizio si è via via modificato in relazione ai cambiamenti e alle richieste dell’utenza e degli Enti Territoriali.

### CAPACITA’ RICETTIVA E TIPOLOGIA DI UTENZA

La struttura accoglie sino ad un massimo di 18 persone. La tipologia di utenza accolta all’interno del Centro è in coerenza con le scelte della programmazione sociosanitaria nell’ambito del Distretto di Bologna. In particolare, il Servizio ha il seguente mandato specifico: offre ospitalità diurna a persone disabili non autosufficienti con disabilità congenite o acquisite di tipo motorio, mentale, sensoriale e plurimo e/o disturbi della relazione e del comportamento, di età superiore ai 14 anni.

Il Centro realizza una programmazione specifica differenziata per ragazzi dai 14 anni ai 30 anni e gli adulti dai 30 anni in poi. Sono previsti inserimenti a tempo pieno e/o part time, in particolare con progetti in collaborazione con la scuola o propedeutici a percorsi occupazionali.

### FINALITA’ E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il progetto di lavoro del Centro “Paranà” si fonda sull’idea che la persona disabile, a prescindere dall’età e dalla tipologia di disabilità, deve essere considerata prima di tutto una persona, e come tale in costante evoluzione, con bisogni individuali che possono modificarsi con il processo di crescita e sviluppo ma anche di invecchiamento.

Il CSRD è in grado di assicurare prestazioni assistenziali, educative e sociali flessibili e personalizzate, che diano soddisfazione ai bisogni valorizzando tutte le potenzialità residue e le abilità inespresse della persona, con particolare attenzione alle esigenze di un'utenza adolescente e giovane.

Al fine di promuovere il benessere di ciascun individuo il Centro "Paranà" ha definito i seguenti obiettivi:

- Promuovere l'acquisizione e lo sviluppo delle autonomie attraverso esperienze stimolanti e motivanti differenziate per target di età;
- Sostenere lo sviluppo di tutte le capacità di elaborazione, di comunicazione e di espressione dei bisogni e dei desideri, attraverso la condivisione nel gruppo di esperienze e vissuti al fine di trasmettere all'esterno la propria visione, attraverso il linguaggio più consono alla singola persona;
- Offrire un luogo in cui le persone possono incontrarsi con un gruppo di pari e, attraverso la mediazione delle figure professionali operanti, definiscano un contesto di appartenenza ed elaborino una propria identità al di fuori del contesto familiare;
- Promuovere opportunità di integrazione ed inclusione alla vita culturale e sociale del territorio attraverso l'organizzazione e la partecipazione ad eventi finalizzati al mantenimento, consolidamento e valorizzazione delle collaborazioni attive con Quartiere, Scuole, Polisportive ed altre Associazioni del territorio
- Proporre un percorso mirato e integrato in continuità con quello scolastico e/o con l'orientamento professionale sostenendo il giovane nel passaggio dalla NPEE all'USSI DA al compimento del diciottesimo anno, affiancando i servizi territoriali e accompagnando l'utente e la famiglia nella costruzione di un percorso di orientamento nella ricerca di un luogo adatto all'età adulta;
- Sostenere la famiglia ed accompagnarla durante le diverse fasi di crescita e maturazione del proprio congiunto, sollevandola anche dalla gestione quotidiana.

## SERVIZI OFFERTI

### APERTURA GIORNALIERA

L'apertura annuale del Centro è di 230 giornate con la seguente pianificazione:

**Apertura all'utenza:** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30

**Riunione di équipe:** mercoledì dalle 15.30 alle 18.30

Per la programmazione, le verifiche annuali delle attività, dei PAI e dei PEI e per la formazione degli operatori sono previste un max di 4 giornate di anticipo della chiusura all'utenza alle 13.30 da concordare con le famiglie e i referenti.

### PASTI

Trattandosi di un servizio semiresidenziale a carattere educativo e riabilitativo i momenti dei pasti sono particolarmente significativi.

All'arrivo viene proposto un momento di accoglienza e confronto intorno al tavolo, in cui è possibile consumare alcune bevande oppure fare colazione. Alle 12.30 circa, il servizio mensa viene garantito da una Società esterna selezionata che assicura ampia scelta nell'ambito di un menù ricco e variato. Anche la scelta dei cibi viene considerato un momento particolarmente significativo nell'ambito del percorso di crescita ed autonomia degli Utenti. Secondo la programmazione potranno essere talvolta sperimentate modalità diverse per la consumazione dei pasti (pizzeria, picnic, spesa autogestita ecc.) nell'ambito delle possibilità consentite dalla programmazione, dalle risorse economiche e dalla Legge.

## TRASPORTI

Al momento dell'ammissione vengono concordate le modalità di trasporto per ciascun utente. Per gli Utenti che sono in grado di raggiungere autonomamente il Centro o dispongono di mezzi propri, personali o familiari, tale abilità/evenienza dovrà essere indicata nell'ambito del progetto personalizzato dai tecnici Az.USL sotto la loro responsabilità. AIAS si avvale per i trasporti di auto e pulmini attrezzati, concordati di una Cooperativa preposta specializzata.

## EQUIPE DI LAVORO

- Responsabile di Settore – Mirko Faggioli
- Coordinatore Responsabile - Francesca Poggi - Educatrice Professionale
- 8 Educatori professionali
- 4 Operatori Socio Sanitari
- Psicologo, con funzioni di supervisione (consulente)
- Pedagogista, per la progettazione educativa (consulente)

Il personale impiegato al Centro è tutto regolarmente assunto e il CCNL applicato è il contratto nazionale AIAS, comprensivo di tutti gli accordi integrativi.

Dal 2018 sono presenti presso il CSRD Paranà 1 infermiere e 1 terapeuta occupazionale con un impegno valutato periodicamente dall'Az. USL sulla base delle esigenze degli utenti presenti.

## METODOLOGIA DI LAVORO

Per poter garantire e assicurare un'organizzazione del lavoro efficiente e funzionale sono attivi strumenti di lavoro che consentono anche il reperimento puntuale di informazioni, l'individuazione delle responsabilità e la trasparenza dei ruoli.

- Progetto di Servizio
- Programmazione delle attività Annuale
- Programmazione delle Attività Giornaliera/Quaderno delle Consegne
- Cartella Socio-Sanitaria

L'elaborazione di questi strumenti è sottoposta a verifica periodica. La metodologia di lavoro del servizio prevede il confronto costante all'interno dell'équipe e il coinvolgimento individuale e/o collettivo dell'ospite e della sua famiglia e si fonda sui seguenti momenti:

- l'osservazione
- la discussione nel collettivo settimanale degli operatori
- l'elaborazione dei P.E.I. e dei P.A.I.
- la progettazione e programmazione delle attività
- momenti di verifica
- gli incontri di supervisione psicologica
- la consulenza pedagogica
- le riunioni bimestrali dell'équipe con il Responsabile di Settore
- gli incontri individuali e collettivi con utenti e familiari

## AMMISSIONE E DIMISSIONE

Le richieste di ammissione vengono inoltrate all'AIAS dai tecnici di riferimento territoriale. Il Coordinatore del Centro segue la raccolta di informazioni, gli incontri preliminari e l'osservazione con la persona disabile, la famiglia e i tecnici territoriali. Dopo una fase di inserimento viene valutata la compatibilità con il gruppo degli utenti e viene concordata l'ammissione definitiva.

Successivamente viene elaborato il progetto individuale e il piano assistenziale annuale. La dimissione viene concordata con l'utente i familiari e i servizi territoriali.

## ASCOLTO E PARTECIPAZIONE

È compito e prassi del Centro, in collaborazione con i Referenti istituzionali, coinvolgere, incontrare, responsabilizzare le famiglie degli utenti ospitati in quanto svolgono un ruolo fondamentale nel passaggio e nella raccolta di informazioni di rilevante importanza; inoltre contribuiscono al costante aggiornamento della storia individuale e alla formulazione di uno specifico progetto educativo.

A tale proposito sono previsti incontri calendarizzati sia con i Referenti istituzionali che con le famiglie. Vengono proposti anche degli incontri collettivi, alla presenza di tutti i familiari e utenti, per la presentazione della programmazione delle attività e per affrontare tutte le tematiche di carattere generale inerenti all'andamento del Centro.

Altre occasioni (feste, momenti ludici, ecc.) perseguono l'obiettivo di favorire il rafforzamento dei rapporti con le famiglie e creare un clima di fiducia e collaborazione.

## STRUTTURA

Il Centro ha sede in locali di proprietà del Comune di Bologna, nel Quartiere Reno. La Struttura ha ottenuto l'Autorizzazione al Funzionamento secondo DGR n. 564/2000 e garantisce una organizzazione degli spazi, delle attività e delle prestazioni per gruppi omogenei, in base alle caratteristiche e alle esigenze degli utenti.

La struttura è situata su 3 piani: nel seminterrato sono presenti i magazzini per i beni di consumo e per i materiali delle pulizie, 2 spogliatoi e 2 bagni per gli operatori; al piano terra è presente un ampio ingresso, due stanze con un uso multifunzionale per le attività, una stanza per il rilassamento, un office per il porzionamento dei pasti la preparazione di bevande calde e due servizi igienici attrezzati; al primo piano sono presenti due sale polifunzionali per le attività, un office, due bagni attrezzati e due stanze calme di sicurezza in caso di incendio; i tre piani sono collegati da una scala e un ampio ascensore.

## ATTREZZATURE E ARREDI

In relazione ai bisogni e alle specifiche condizioni degli attuali utenti presenti è assicurata la disponibilità degli ausili e delle attrezzature sanitarie necessarie per il soddisfacimento dei bisogni individuali:

- corrimani/maniglioni di sostegno nei servizi igienici;
- zona cambio dedicata ed attrezzata di dispositivo solleva persone con diverse tipologie di imbragatura (come da consulenza del Centro Regionale Ausili) e con lettino per il cambio, con dispositivo per la regolazione in altezza con comando elettrico;
- allestimento dei servizi igienici e disposizione di sanitari attrezzati per disabili;
- attrezzature sanitarie;
- poltrone e divani per il relax.

Il personale contribuisce alla gestione delle attrezzature, attraverso il corretto utilizzo, su istruzione e addestramento del TdR consulente.

#### PERSONALE

Il personale è selezionato in base alla qualifica e ai percorsi formativi e professionali attraverso alcuni colloqui ed un periodo di affiancamento. Il Referente della Formazione si occupa della redazione dei Piani Formativi annuali preceduti dalla rilevazione del bisogno formativo. In ogni servizio vengono garantite almeno 15 ore di formazione o di aggiornamento annuali per ciascun operatore, una supervisione psicologica e una pedagogica mensile.

AIAS è partner nel progetto europeo per la diffusione dell'European Care Certificate (ECC) secondo lo standard BESCLO (Basic European Social Care Learning Outcomes) e promuove all'interno dell'organizzazione l'acquisizione dell'ECC.

PRESTAZIONI EROGATE

<p><b>Attività della cura di sé</b> (Igiene personale, Alimentazione, Assunzione farmaci)</p>	<p>Assistenza tutelare diurna nel rispetto delle esigenze di ciascun Utente: cura e igiene personale, somministrazione dei pasti e aiuto all'assunzione dei farmaci, secondo esigenze e schemi personalizzati con particolare attenzione a favorire il riconoscimento di una immagine positiva di sé e del proprio corpo.</p> <p>Viene redatto un Piano Assistenziale Individualizzato che rappresenta la traccia delle modalità e della loro successione nei compiti di cura.</p> <p><b><u>All'interno del CSRD Paranà non sono presenti figure sanitarie specifiche per la somministrazione dei farmaci.</u></b></p> <p><b><u>A seconda dei singoli casi viene comunque assicurato il supporto del nostro personale all'utente per l'aiuto all'assunzione, purché espressamente prescritto dal medico curante sull'apposito modulo distribuito a tutti gli utenti.</u></b></p>
<p><b>Attività della riabilitazione</b> (motorio, cognitivo, relazionale)</p>	<p>Aiuto nel consolidamento e mantenimento delle abilità ed autonomie residue, aiuto nel riconoscimento dei propri bisogni e della capacità di esprimerli, stimolazione ed incremento delle capacità cognitive e relazionali.</p> <p>Il Centro lavora in stretta collaborazione con gli altri servizi AIAS ed in particolare con i Centri diurni, il Servizio di Assistenza Domiciliare, il Servizio di Tempo Libero ed il Settore Progetti.</p> <p>Inoltre, il Centro si avvale della consulenza tecnica dell'Ausilioteca e del Centro Regionale Ausili.</p>
<p><b>Attività ricreative, educative, espressive e del vivere in gruppo quotidiano</b> (laboratori ed attività semestrali/annuali, programmazione, riordino, condivisione delle regole ecc.)</p>	<p>Attività socioeducative diurne organizzate per laboratori che considerano la possibilità di evoluzione del giovane disabile e dello sviluppo delle abilità motorie, comunicative e relazionali residue e delle potenzialità di autonomia.</p> <p>Le attività sono progettate, elaborate e programmate seguendo le richieste, i desideri ed i bisogni degli utenti, ponendosi obiettivi anche minimi, ma corrispondenti alle reali diverse abilità di ciascuno, in quanto la Persona disabile deve essere attiva nella realizzazione del proprio progetto di vita. Particolare attenzione è dedicata al piacere ed al divertimento ed alla condivisione di momenti ludici significativi delle persone coinvolte oltre che a momenti di riflessione individuale finalizzati alla ricerca ed allo sviluppo di interessi personali.</p> <p>Inoltre, durante le attività della quotidianità, in un ambiente spaziale ed emotivo protetto ma proprio del "diventare adulti" sono discusse, condivise e sancite le regole della vita di gruppo, vengono assegnate piccole responsabilità individuali o di gruppo, e distribuiti compiti nella conduzione della vita quotidiana.</p> <p>Ogni attività, individuale o di gruppo, viene svolta nel rispetto del Progetto Educativo Individualizzato</p>

<p><b>Attività di socialità</b> (iniziative ed eventi in collaborazione con realtà pubbliche e private esterne)</p>	<p>Mantenimento e cura dei rapporti con i familiari ed amici, e organizza momenti ed occasioni di confronto e condivisione tra le famiglie.</p> <p>Promozione di occasioni di integrazione e socializzazione attraverso l'organizzazione di eventi e/o attività ricreative, culturali, incontri, feste e partecipazione a mercatini con manufatti del centro., ecc. Tali attività si svolgono anche in collaborazione con le risorse del territorio (Scuole, Quartieri, altre Associazioni), avvalendosi anche del contributo di soci e volontari.</p>
---	--

#### GIORNATA TIPO PER CIASCUN NUCLEO

ORARIO	ATTIVITÀ
8,30 - 9,30	<p>ACCOGLIENZA - alcuni ragazzi arrivano al centro accompagnati dai familiari, altri usufruiscono del servizio trasporti quindi in tempi e modalità personalizzate.</p> <p>COLAZIONE - ha prevalentemente una funzione socializzante e di regolazione delle modalità di comunicazione interpersonale.</p>
9,30 - 10,00	<p>PROGRAMMAZIONE della GIORNATA - Condivisione e pianificazione delle attività in programma.</p> <p>IGIENE - Alcuni utenti necessitano di essere accompagnati in bagno prima dell'inizio delle attività.</p>
10,00 - 12,00	<p>LABORATORI e ATTIVITÀ - Vedi programmazione settimanale delle attività e corrispondente suddivisione o meno in gruppi.</p>
12,00 - 12,30	<p>PREPARAZIONE SALA da PRANZO e IGIENE - Un operatore e un utente si occupano dell'apparecchiatura, mentre gli altri si dedicano al momento dell'igiene pre-pasto</p>
12,30 - 13,30	<p>PRANZO - Momento conviviale nel quale ci si riunisce tutti a tavola per mangiare insieme. Alcuni utenti hanno bisogno di un affiancamento costante di un operatore durante il pranzo ed alcuni di essere imboccati, vedi schema distribuzione carichi</p>
13,30 - 14,30	<p>IGIENE PERSONALE - Nel dopo pasto è previsto per tutti gli utenti presenti il momento dell'igiene</p>



14,30 - 15,00	INTRATTENIMENTO POMERIDIANO - Prosecuzione e completamento delle attività del mattino, attività ludiche e spontanee, ascolto musica, rilassamento
15,00 - 15,30	SALUTO E RIENTRO A CASA - Preparazione per il rientro, l'orario di uscita varia a seconda della tipologia di trasporto in essere per ciascun utente  DOCUMENTAZIONE - Compilazione del diario utenti o delle schede da parte degli operatori in turno, per annotare l'andamento della giornata appena conclusa.

### PROGRAMMAZIONE ANNUALE DELLE ATTIVITÀ EDUCATIVE

Ogni anno viene rinnovata la Programmazione delle attività educative che viene condivisa con gli ospiti e i familiari durante le riunioni di Presentazione e Verifica delle attività.

### ATTIVITA' AGGIUNTIVE FACOLTATIVE

L'Associazione inoltre propone ai propri soci:

- Incontri periodici (Assemblea annuale dei soci, Cena sociale, seminari, convegni, eventi ...);
- Bollettino di informazione AIAS e circolare ai soci;
- Sportello sociale di ascolto e accesso diretto all'Associazione;
- Incontri di consultazione tematica per la pianificazione di nuovi progetti;
- La partecipazione attiva di utenti e familiari nei percorsi di valutazione della qualità;
- La possibilità di partecipare ad iniziative ed attività aggiuntive a quelle del Centro quali uscite, laboratori.

## QUALITÀ' DEL SERVIZIO E GARANZIE

Il CSRD Paranà si impegna a garantire e valutare la qualità del servizio attraverso:

### POLITICA E PIANIFICAZIONE STRATEGICA

La politica del servizio è definita nel progetto del servizio che definisce la MISSION e la VISION e gli obiettivi triennali. È assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ciascun utente.

### PIANIFICAZIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO

Al momento del primo accesso viene condotto un incontro preliminare con l'utente e un suo familiare, viene concordato un piano di inserimento e vengono comunicate le figure di riferimento e di seguito le eventuali variazioni.

Per ogni utente viene formulato un Progetto Educativo ed Assistenziale (PEAI) in cui viene identificato un operatore di riferimento interno al Centro, ogni PEAi viene verificato semestralmente. Il Centro organizza attività di socializzazione ed inclusione sociale. Il Centro garantisce la variazione stagionale del menù.

### INFORMAZIONE

Ogni utente è informato sui costi per la frequenza al Centro. A ciascun ospite e alla sua famiglia è garantita la possibilità di colloqui individuali o di gruppo con l'équipe.

I cambiamenti organizzativi ed assistenziali vengono comunicati tempestivamente e in caso di bisogno gli operatori sono disponibili a dare informazioni telefoniche negli orari di apertura del Centro.

Sono assicurati i servizi di pulizia dei locali e degli arredi e la manutenzione ordinaria e straordinaria mediante contratti di fornitura con ditte esterne qualificate.

#### ASCOLTO E PARTECIPAZIONE

Ad ogni utente viene consegnata la Carta dei Servizi aggiornata, la Programmazione annuale delle attività e il Regolamento dove sono esplicitate le modalità di gestione degli oggetti personali e del denaro.

Viene assicurato il coinvolgimento dell'Utente e suoi familiari nella definizione, l'attuazione e la verifica del

Progetto individuale e delle attività del Centro, e ne viene data evidenza attraverso l'aggiornamento e verbalizzazione degli incontri. I familiari possono accedere al servizio previo accordo con gli operatori.

Ogni ospite viene coinvolto nelle decisioni che lo riguardano.

#### STRUTTURA

La struttura assicura le condizioni di benessere microclimatico per gli utenti. La temperatura è controllata, nel periodo invernale attraverso un impianto di riscaldamento centralizzato, nel periodo estivo il centro è dotato di sistema di areazione adeguato.

#### ATTREZZATURE E ARREDI

Gli arredi sono adeguati alla tipologia dell'Utenza, le scelte sono state valutate per favorire la massima autonomia possibile, avvalendosi della consulenza di un Architetto esperto e del Centro Adattamento Ambiente Domestico e Centro Regionale Ausili.

#### FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale che lavora nella struttura è formato e qualificato secondo la normativa vigente ed è aggiornato annualmente attraverso corsi di formazione specifici.

#### SISTEMA INFORMATIVO

Viene utilizzato il sistema di valutazione del bisogno dell'ospite, sulla base delle indicazioni regionali e viene assicurato l'assolvimento del debito formativo.

#### PROCESSI E PROCEDURE GENERALI

All'interno del Centro sono definiti i principali processi e procedure operative e sono conosciuti da tutto il personale.

#### VERIFICA DEI RISULTATI

Il Centro verifica l'effettiva applicazione delle garanzie attraverso la somministrazione di questionari agli ospiti e ai loro familiari.

#### MIGLIORAMENTO

Gli ospiti e i loro familiari e/o tutori possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio.

#### REGOLAMENTO IGIENICO SANITARIO

Il presente Regolamento Sanitario contiene norme ritenute utili per la tutela e la promozione della salute. Frequentare per molte ore nella giornata ambienti di vita collettivi si accompagna “naturalmente” ad un incremento della trasmissione di germi nella maggior parte dei casi responsabili di banali infezioni delle prime vie respiratorie trasmesse “per via aerea” o di parassitosi (pediculosi, scabbia) trasmesse “per contatto”.

La prevenzione della maggior parte delle malattie infettive trasmissibili (da intendersi sempre come riduzione del rischio di trasmissione e non come completo annullamento del rischio) si basa soprattutto sull'adozione continua e regolare di semplici misure e di norme comportamentali, da applicare sia nell'ambiente domestico che in quello di vita collettiva.

La prevenzione delle malattie infettive non può prescindere dall'atteggiamento responsabile di tutti i genitori e/o tutori nel tenere il proprio figlio/a lontano dalla comunità quando sia ammalato: in questo modo si contribuisce a ridurre la diffusione dei germi e ciò va a vantaggio degli altri utenti, degli operatori e delle famiglie stesse.

Di seguito vengono riportate alcune norme cui si chiede alle famiglie/tutori di attenersi, nell'interesse comune di tutelare l'intera comunità.

#### ALLONTANAMENTO DAL CENTRO

È necessario tenere presente che da evidenze scientifiche e dalle disposizioni di legge in materia di Tutela della salute, la maggior parte delle malattie trasmissibili presenta solitamente il massimo pericolo di contagio durante le fasi di incubazione e all'esordio clinico, riducendosi sensibilmente durante la convalescenza.

A tal proposito, qualora si sospetti l'inizio di una malattia, soprattutto se contagiosa, l'utente può essere allontanato dal Centro direttamente dagli educatori/OSS per essere affidato alla famiglia o ai legali rappresentanti e quindi inviato al medico di medicina generale (medico curante). I motivi dell'allontanamento sono:

- temperatura corporea maggiore di 38 °C (37,5 °C per il solo periodo di pandemia influenzale);
- alvo diarroico, inteso come più di tre scariche di feci liquide;
- vomito, per più di due volte nella giornata, o anche per una sola volta se si accompagna a diarrea o cefalea, o se contiene sangue;
- congiuntivite con occhio arrossato e secrezione purulenta (con secrezione bianco- giallastra);
- sospetta malattia infettiva o parassitaria (es. scabbia, pediculosi);
- esantema non giustificabile con una patologia preesistente;
- condizioni che impediscano all'utente di partecipare adeguatamente alle attività del Centro e/o che richiedono cure che il personale non sia in grado di fornire, senza compromettere la salute e la sicurezza degli altri utenti.

#### RIAMMISSIONE AL CENTRO

In linea con la Lg. Regionale 9/2015 art. 36 relativa alla semplificazione delle certificazioni sanitarie, l'utente sarà riammesso al Centro senza bisogno del certificato rilasciato dal medico di medicina generale (medico curante).

Rimane la necessità di presentazione della Certificazione qualora lo richiedano misure di profilassi per esigenze di Sanità pubblica, vale a dire situazioni di particolare criticità delle quali la Direzione Sanitaria Regionale avrà tempestivamente informato le rispettive Aziende Sanitarie Locali (ASL).

Allo stesso tempo rimane la responsabilità dei familiari e dei loro rappresentanti di informarsi e comprendere le indicazioni di profilassi presso le figure mediche competenti, nell'interesse della salute collettiva degli altri frequentatori del Centro.

Si sottolinea ulteriormente l'importanza di comunicare tempestivamente il motivo dell'assenza quando si possa trattare di malattia infettiva diffusiva, al fine di consentire l'attuazione sollecita di opportune misure profilattiche sia agli altri utenti del Centro che agli operatori.

#### MALATTIE INFETTIVE O PARASSITARIE

È importante che le famiglie e/o il personale del Centro informino il Coordinatore su eventuali malattie infettive dell'utente, per facilitare l'adozione dei provvedimenti con tempestività (ogni informazione viene trattata nel massimo rispetto della riservatezza).

#### DIETE SPECIALI

In caso di indisposizione temporanea (max. 3 giorni), è possibile richiedere il pasto in bianco facendone richiesta agli operatori. Differentemente se richiesta una dieta specifica prolungata per più giorni, si richiede adeguata prescrizione dove indicati tempi di inizio e fine dieta, oltre alle prescrizioni sugli alimenti richiesti o da evitare.

## TUTELA DEI DIRITTI

#### SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Le segnalazioni di disservizio devono essere rivolte alla Coordinatrice del Centro che provvederà ad attuare le opportune verifiche e a garantire che i disagi non si ripetano. Le segnalazioni sono ritenute informazioni preziose perché forniscono indicazioni utili a tendere verso un miglioramento del servizio.

#### RECLAMI

Se l'utente o un suo familiare ritiene di dovere presentare un reclamo, questo deve essere indirizzato, entro 15 giorni dal momento in cui si è verificato il disservizio, a:

Direzione **AIAS Bologna Onlus** - Piazza della Pace, 4/A - 40134 Bologna  
telefono 051 454727 - fax 051 466105 – email [info@aiasbo.it](mailto:info@aiasbo.it)

che provvederà al termine della fase istruttoria, a fornire una risposta sull'esito del reclamo nel termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, in forma scritta o tramite colloquio.

#### RISPETTO DELLA PRIVACY

L'Associazione è ottemperante alle disposizioni del d. lgs 196/03. Viene elaborato annualmente un regolamento per la protezione dei dati che disciplina gli interventi diretti alla tutela della privacy ed è disponibile nella sede amministrativa.

#### VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

Il servizio si impegna a verificare annualmente gli impegni assunti nella Carta dei Servizi.