



CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO  
SUPPORTATO

“IL FORTE”

ASSCOOP

Soc. Coop. Sociale

REV. 04  
NOVEMBRE 2025

*La presente Carta dei Servizi ha validità 3 anni. L'allegato 1 – Indicatori di Qualità del Servizio, riportante i risultati annuali degli indicatori di Qualità - viene distribuita agli interessati con cadenza annuale.*

## *Presentazione del Gruppo Appartamento Supportato “IL FORTE”*

Il Gruppo Appartamento Supportato a bassa intensità educativo – assistenziale “Il Forte” eroga attività di tipo assistenziale e educativo sulla base di una progettazione individualizzata degli interventi, basata su obiettivi concordati con gli invianti, l’utente e, qualora possibile, con il coinvolgimento dei familiari. La *Mission* del Gruppo Appartamento, si identifica nel perseguire un miglioramento della qualità di vita dell’utenza ospitata attraverso il rafforzamento, nutrimento e mantenimento degli aspetti sani, promuovendo responsabilità, autonomie e senso di auto-efficacia. L’offerta di un contesto che promuove la Recovery ha l’obiettivo di accompagnare la persona in un percorso di ripresa attraverso interventi integrati e multidisciplinari.

Il Gruppo Appartamento si configura come un luogo di vita temporaneo, per persone che presentano un discreto grado di autonomie, nel quale possano essere esercitate e rafforzate le abilità possedute, con l’obiettivo di una collocazione abitativa più autonoma.

Ogni utente è tenuto a collaborare allo svolgimento delle attività di vita comune, a rispettare le regole della civile convivenza e attenersi a quanto contenuto nel “Regolamento” che viene consegnato all’ingresso.

Il Gruppo appartamento “Il Forte” prevede la presenza dell’operatore per 6 ore al giorno per 5 giorni alla settimana di cui almeno un prefestivo o festivo con continuità nell’arco dell’intero anno.

### **A chi è rivolto il servizio**

Il servizio è rivolto a cittadini adulti seguiti dal DSM-DP e dal Servizio Sociale per la Disabilità.

I gruppi appartamento, in coerenza con le “Linee programmatiche sulla residenzialità dei Servizi di Salute mentale adulti, Dipendenze patologiche e Neuropsichiatria dell’infanzia e adolescenza della Regione Emilia-Romagna” sono disponibili ad accogliere utenti con Misure Alternative alla Detenzione.

L’accesso al Gruppo Appartamento è riservato a persone che presentano le condizioni necessarie per beneficiare del percorso residenziale e partecipare attivamente alla vita comunitaria. Gli ospiti devono possedere i seguenti requisiti:

- Stabilità clinica: condizione di equilibrio sul piano sintomatologico, con sufficienti capacità di conduzione della vita quotidiana, compresa la gestione domestica pur in necessità di coordinamento e supervisione da parte degli operatori;
- Buona capacità di gestione/fronteggiamento della sintomatologia e della propria vulnerabilità anche avvalendosi, in modo autonomo, della rete dei servizi
- Compliance nella assunzione della terapia farmacologica e capacità di gestione in assenza dell’operatore.
- Consolidata alleanza terapeutica con il CSM, se presente.
- Assenza di condotte antisociali
- Funzionamento cognitivo adeguato all’acquisizione di strategie e prassi per la gestione delle emergenze in assenza dell’operatore
- Assenza di abuso di sostanze continuativo che interferisce sul piano cognitivo e sulla riacutizzazione dei sintomi psicopatologici e comportamentali.

### **Modalità d'accesso**

L'accesso è regolato da accordi con il DSM-DP e dal Servizio Sociale per la Disabilità, su invio del servizio che ha in carico l'utente.

### **Sede**

Via Ferrarese 44, 40128 Bologna.

**La retta comprende:** vitto e alloggio, supporto educativo come da organizzazione del servizio.

### **La retta non comprende:**

- le spese personali dell'ospite
- i costi per la partecipazione alle attività ludico-ricreative sul territorio
- interventi individuali dedicati che richiedano personale eccedente l'organico previsto, come ad esempio assistenza ospedaliera in caso di ricovero (in tal caso verrà comunque garantito il servizio di lavanderia e le visite presso il reparto per mantenere la continuità relazionale).
- Ogni spesa che non rientra in "la retta comprende".

L'ammontare della retta è determinato da accordi con il Servizio Inviante, il quale può stabilire una compartecipazione a carico dell'utente.

### **Caratteristiche strutturali**

Il gruppo appartamento "Il Forte" può ospitare quattro persone.

L'appartamento è ubicato al secondo piano, ed è composto da 2 camere da letto doppie, un'ampia zona giorno con cucina e 1 bagno. Il palazzo non è munito di ascensore.

I collegamenti con il centro urbano sono garantiti dai mezzi del trasporto pubblico.

### **Recapiti**

Telefono: 051- 364050

Coordinatore: Educatrice Professionale Elmi Sabrina

E-mail coordinatore: [elmi@ass-coop.it](mailto:elmi@ass-coop.it)

Cell coordinatore: 3446330128

E-mail struttura: [ilforte@ass-coop.it](mailto:ilforte@ass-coop.it)

### **Staff**

"Il Forte" prevede la presenza quotidiana di un educatore professionale per 6 ore al giorno per 5 giorni alla settimana di cui almeno un prefestivo o festivo. L'operatore è presente in alcune giornate in fascia oraria mattutina e in altre in fasce oraria pomeridiana.

Il coordinatore è presente otto ore alla settimana.

### **Competenze e responsabilità dell'educatore**

- Redigere un progetto individualizzato (PEI), che contiene gli obiettivi del percorso residenziale dell'ospite, condivisi con il Servizio Inviante e verificati a cadenza prestabilita;
- supportare l'utente al raggiungimento degli obiettivi del PEI, in un'ottica di stimolazione della maggiore autonomia possibile;
- promuovere la collaborazione e la responsabilizzazione degli utenti affinché vengano mantenuti gli standard dichiarati nell'igiene dell'appartamento;
- compilare ed aggiornare, coinvolgendo l'utente, il suo Piano delle Attività, verificandone l'andamento;

- coinvolgere l'utente nella programmazione di attività e momenti di svago, utili al potenziamento del funzionamento sociale;
- promuovere la formazione degli utenti finalizzata alla gestione delle emergenze ambientali e cliniche attraverso l'uso di procedure e iconografie;
- supportare gli utenti nella costruzione di un menù equilibrato e nella preparazione dei pasti;
- supportare l'utente a raggiungere il massimo grado di autonomia per quanto riguarda tutti gli aspetti inerenti alla terapia farmacologica (approvvigionamento, custodia, preparazione ed organizzazione della terapia giornaliera, auto assunzione);
- supportare l'utente, qualora sia necessario, in pratiche burocratiche e di ordine sanitario;
- supportare il percorso di autonomizzazione dell'utente nella gestione del denaro, secondo quanto previsto dal PEI.

In caso di temporanei ricoveri ospedalieri (internistici o psichiatrici) si manterranno rapporti con l'utente mediante visite giornaliere mirate al mantenimento della continuità terapeutico - riabilitativa. L'intensità delle visite o dei contatti sarà calibrata sulla necessità dell'utente e concordati di volta in volta con l'equipe curante del CSM o del Servizio Sociale disabilità.

### **Modello organizzativo generale e modalità di gestione del servizio**

Gli interventi educativi sono finalizzati all'apprendimento e al rafforzamento delle abilità personali e sociali, con l'obiettivo di favorire una maggiore autonomia nel proprio contesto di vita, nella socialità, nei rapporti interpersonali e nella cura di sé, attraverso un percorso di *empowerment*.

**Area educativo - riabilitativa:** lo spazio della casa rafforza il senso di identità, offre la possibilità di sperimentare la condivisione e l'appartenenza attraverso una serie di attività sia individuali che di gruppo. Le attività prevedono:

- ***Cura di sé e della propria salute.*** L'obiettivo generale è maturare la capacità di prendersi cura del proprio corpo, del proprio abbigliamento e accrescere, con il supporto dell'operatore, la capacità di curare la propria alimentazione, svolgere attività sportive ed essere attenti a tutta la sfera sanitaria.
- ***Gestione domestica ordinaria.*** L'obiettivo è l'acquisizione di capacità di cura del proprio spazio di vita e di competenze "domestiche". L'esperienza del vivere e condividere l'appartamento permette di riscoprire soprattutto la dimensione del "fare insieme" e del sostegno tra pari.
- ***Menù settimanale - educazione alimentare.*** Con la guida dell'operatore per il rispetto di una dieta sana ed equilibrata, il gruppo degli ospiti si ritrova per stilare il menù settimanale che diviene momento di confronto e di espressione delle proprie preferenze, desideri e competenze culinarie.
- ***Turno preparazione pasti.*** La preparazione del pasto è un'attività vissuta solitamente dagli ospiti con grande responsabilità in quanto si cucina per tutto il gruppo e diviene un importante strumento per confrontarsi con le proprie abilità ed i propri limiti.
- ***Uscite individuali.*** Gli ospiti escono in autonomia, possono essere previsti accompagnamenti individuali.
- ***Riunione settimanale.*** Si svolge in un giorno e orario stabilito. L'operatore è sempre presente nella funzione di facilitatore e nella conduzione della riunione possono sperimentarsi, a turno, gli stessi ospiti. La riunione ha come obiettivo primario lo scambio esperienziale e la promozione di relazioni basate sul mutuo supporto. È un momento dove prendere decisioni insieme, esprimere richieste, confrontarsi su eventuali problemi sorti durante la vita quotidiana.

**Area socializzazione:** gli utenti sono incentivati ad aderire o a proporre attività finalizzate a favorire la socializzazione. Possono essere accompagnati dagli operatori, oppure solamente guidati nell'organizzazione delle uscite svolte in autonomia. L'operatore mantiene attive reti informali con il territorio, per consentire al gruppo di usufruire di eventi gratuiti o a tariffe agevolate. Sono previste gite e vacanze strutturate con la presenza dell'operatore. Qualora richiesto, il personale sarà disponibile a supportare gli utenti nell'organizzazione di vacanze in autonomia.

**Area clinico psichiatrica:** gli operatori si rapportano con il medico psichiatra del CSM, con il MMG ed altri specialisti per eventuali patologie concomitanti. In base al livello di autonomia della persona ed in base alla situazione si valuterà se accompagnare l'utente o farlo andare in autonomia.

## **Modalità di esecuzione delle prestazioni di natura alberghiera**

### **Ristorazione**

Il servizio di ristorazione è interno alla struttura: sono garantiti 2 pasti giornalieri e 2 merende. Sono garantiti pasti personalizzati a fronte di allergie, intolleranze, diete temporanee o permanenti (anche per motivi culturali e/o religiosi). La preparazione dei pasti rientra nelle attività dell'area educativa riabilitativa e si connota come un momento di vita sociale e di scambio di esperienze.

### **Lavanderia e guardaroba**

L'appartamento è dotato di lavatrice ad uso degli ospiti. Il lavaggio degli indumenti personali e della biancheria piana (in dotazione alla struttura) è a gestione interna.

### **Pulizia degli ambienti**

La pulizia quotidiana/ordinaria degli ambienti è eseguita dagli ospiti con il supporto degli operatori. Nello specifico le pulizie sono scandite da un turnario esposto in struttura e comprendono la pulizia dei bagni, la pulizia degli spazi comuni, la pulizia cucina a conclusione di ogni pasto, e la pulizia della camera. La fornitura del materiale ad uso comune per l'igiene ambientale è a carico del gestore. Periodicamente intervengono agenzie esterne per la pulizia approfondita e sanificazione dell'appartamento.

### **Gestione rifiuti**

La corretta gestione dei rifiuti avviene con il rispetto del regolamento comunale per la differenziazione dei rifiuti urbani. Gli utenti vengono formati e sensibilizzati sulla corretta differenziazione e smaltimento dei rifiuti al fine di prevenire danni all'ambiente e favorire una partecipazione attiva.

### **Trasporto Utenti**

Nei GA l'obiettivo principale è rendere l'ospite autonomo negli spostamenti per frequentare attività programmate, eseguire visite mediche e uscite nel tempo libero. Per favorire il raggiungimento di tale obiettivo è incentivato l'utilizzo dei mezzi pubblici. Il gruppo appartamento è ubicato nei pressi delle fermate dei mezzi pubblici. Si dispone di autoveicoli che consentono spostamenti per visite mediche in presidi sanitari difficilmente raggiungibili con i mezzi pubblici, oppure per uscite fuori città.

### **Deposito beni**

Al momento dell'inserimento sarà stilato un elenco dei beni dell'utente controfirmato dallo stesso, o da figura delegata alla tutela. Se richiesto si possono assumere in deposito valori, denaro, documenti e altri beni personali dell'utente, rilasciando allo stesso ricevuta che costituisca titolo di deposito per l'immediata restituzione di quanto consegnato su richiesta dell'interessato o di delegati a sua tutela. In caso di mancato

deposito sarà fatto firmare un documento che esoneri la struttura dalla responsabilità in caso di furti, danneggiamenti o smarrimento. Al momento della dimissione dell'utente il gestore del servizio è tenuto alla restituzione di quanto ricevuto in consegna e della documentazione comprovante l'utilizzo delle risorse economiche (fogli flusso cassa) durante il periodo di permanenza nella struttura.

### **Impegni e Standard di Qualità**

La struttura è certificata UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione della qualità dei servizi offerti.

Per ciascun ospite è previsto un progetto individuale (PEI) concordato con il Servizio inviante, che verrà verificato con cadenza almeno semestralmente o secondo necessità.

I principi guida del progetto individualizzato sono:

- obiettivi personalizzati e condivisi;
- apprendimento consapevole e finalizzato di abilità utili;
- la verificabilità degli esiti;
- la collaborazione tra i servizi coinvolti.

### **Suggerimenti, segnalazioni e reclami:**

All'interno dell'appartamento è disponibile la modulistica per suggerimenti, segnalazioni e reclami; il modulo può essere consegnato direttamente all'operatore o collocato nell'apposita cassetta. La segnalazione sarà presa in carico e gestita.

### **Soddisfazione cliente**

Periodicamente vengono somministrati questionari di soddisfazione agli utenti residenti in struttura e alle loro famiglie per raccogliere il grado di soddisfazione e avviare eventuali azioni di miglioramento.

La presente Carta dei Servizi riporta le specificità del GA Supportato "Il Forte"; per i contenuti generali si rimanda alla Carta dei Servizi della Cooperativa ASSCOOP.

ASSCOOP  
Soc. Coop. Sociale

**Allegato 1: INDICATORI di Qualità del Servizio (CARTA DEI SERVIZI)**

| FATTORE DI QUALITA'        | INDICATORE DI QUALITA'                                                                                                                                                                                                                                                       | Standard                     | Risultato Anno |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------|
| Continuità assistenziale   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È presente una relazione di presentazione del servizio inviante</li> <li>• Si procede alla stesura di una relazione finale alla dimissione dal GA</li> <li>• Se concordato si attiva un supporto alla fase di dimissione</li> </ul> | 100%<br><br>100%<br><br>100% |                |
| Personalizzazione          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È presente un Progetto Educativo Individualizzato per ogni Utente inserito.</li> <li>• Vengono considerate attitudini, preferenze e desideri dell'Utente</li> </ul>                                                                 | 100%<br><br>100%             |                |
| Accuratezza e Integrazione | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il PTRI viene condiviso con l'Utente e con altri soggetti coinvolti</li> <li>• Il PTRI viene verificato con il Servizio Inviante almeno semestralmente</li> </ul>                                                                   | 100%<br><br>100%             |                |
| Informazione               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vengono consegnati i documenti "Carta dei Servizi" e "Regolamento Struttura" ad ogni Utente inserito</li> <li>• Partecipazione dell'Utente alle verifiche del PRTI</li> </ul>                                                       | 100%<br><br>100%             |                |
| Progettazione              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivazione nuove risorse informali sul territorio</li> <li>• Attivazione attività occupazionali</li> </ul>                                                                                                                         | Indicatori descrittivi       |                |
| Efficacia                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimissioni verso progetti meno supportati</li> </ul>                                                                                                                                                                                | Monitoraggio                 |                |