



CARTA DEI SERVIZI

Gruppo Appartamento

“Il Giardino”

*Rev. 06
Marzo 2026*

La presente Carta dei Servizi ha validità 3 anni. L'allegato 1, riportante i risultati annuali degli indicatori di Qualità, viene distribuita agli interessati con cadenza annale.

PREMESSA AL PRESENTE DOCUMENTO: La Cooperativa si impegna a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso di tutte le identità di genere. Consapevoli che la lingua italiana presenta criticità nel rappresentare paritariamente tutti i generi (uso del maschile sovraesteso), la presente procedura è redatta cercando di minimizzare l'uso del maschile universale. Ove presente, esso è da intendersi riferito a tutte le persone, indipendentemente dal genere di appartenenza.

Presentazione del Gruppo Appartamento "IL GIARDINO"

Il Gruppo Appartamento "Il Giardino" garantisce un servizio di ospitalità residenziale di carattere temporaneo rivolto a persone adulte in condizione di vulnerabilità psico-sociale, correlata a problematiche psichiatriche che presentano ancora potenzialità riabilitative nelle aree del vivere quotidiano (casa, lavoro, tempo libero, relazioni interpersonali) e che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa ma presentano necessità assistenziali e riabilitative in misura elevata.

Il servizio si caratterizza per l'attuazione di programmi riabilitativi con prevalenza di attività educativa orientati alla recovery, cioè alla ripresa di ruoli sociali validi, all'empowerment ed al miglioramento della qualità della vita.

L'intero processo riabilitativo è finalizzato all'implementazione del processo di recovery personale dell'utente e questo comporta che prassi di lavoro e valori siano incentrati sulla recovery e sulla condivisione con l'utente, dando voce e soddisfacendo le sue aspettative e assicurando che i suoi valori, punti di forza e obiettivi siano prioritari nella progettazione del percorso riabilitativo che si svolgerà nel Gruppo Appartamento.

A chi è rivolto il servizio

Il Gruppo Appartamento può accogliere fino a 6 persone adulte che presentano potenzialità riabilitative e necessitano di un elevato livello di monitoraggio e supporto nelle attività della vita quotidiana.

Il servizio garantisce la presenza di personale 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

L'accesso avviene sulla base di accordi con il Dipartimento di Salute Mentale – Dipendenze Patologiche (DSM-DP) o con il Servizio Sociale per la Disabilità, su invio del Servizio competente che ha in carico la persona.

Il Gruppo Appartamento è rivolto a persone adulte che presentano:

- difficoltà nella regolazione emotiva e nel fronteggiamento della sintomatologia;
- necessità di supporto continuativo nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, incluse la cura della persona e la gestione degli aspetti sanitari, economici, sociali e burocratici;
- bisogno di supervisione nell'assunzione della terapia farmacologica, in presenza di una parziale o insufficiente adesione al progetto terapeutico e di una limitata consapevolezza dei propri bisogni;
- assenza di un uso continuativo di sostanze tale da interferire significativamente sul piano cognitivo o da determinare una riacutizzazione della sintomatologia psicopatologica e comportamentale;
- aderenza al programma terapeutico-riabilitativo proposto dal Servizio inviante;
- un'alleanza terapeutica con il Servizio inviante sufficiente, anche se discontinua;
- motivazione all'inserimento e alla partecipazione a un percorso educativo-riabilitativo in contesto residenziale.

Dove si trova

Il Gruppo Appartamento “Il Giardino” è ubicato a Bologna in Via Portazza 8 (Quartiere Savena), interno 1.

L'appartamento è ubicato al primo piano, accessibile con ascensore, di un edificio condominiale contornato dal verde ed è costituito da: 2 bagni, due stanze da letto doppie e 2 singole, una cucina abitabile, un salone. Ogni locale è dotato di terrazze abitabili.

Il Gruppo Appartamento ha una collocazione che permette di accedere a tutti i servizi e di spostarsi con i mezzi pubblici per raggiungere ogni punto della città, favorendo gli Utenti nell'esercizio e nella ripresa della massima autonomia. A pochi metri è presente un centro commerciale dotato di Servizio Postale, tabaccheria, supermercato e negozi di diverso genere.

Recapiti

Telefono: 051-379765

Mail del GA: ilgiardino@ass-coop.it

Mail coordinatrice GA Il Giardino – Sabrina Elmi: elmi@ass-coop.it

Cell coordinatore: 3446330128

Modalità di gestione del servizio

Per ogni utente, accolto in appartamento, viene elaborato un **PTRI** (Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato), concordato con l'interessato ed eventualmente i suoi familiari, sulla base del PTRI formulato dal Servizio Inviante. L'obiettivo generale e la tempistica del trattamento sono stabiliti dal Servizio Inviante e sintetizzati in una “griglia di invio” che il Servizio Inviante è chiamato a trasmettere al Gestore, prima dell'inserimento dell'utente. Il PTRI prevede valutazioni periodiche almeno semestrali da realizzarsi con il Servizio Inviante ed eventuali altre figure/agenzie coinvolte.

Il monitoraggio delle condizioni psicopatologiche viene effettuato mediante periodico confronto con gli operatori dell'equipe del Servizio Inviante, anche al di fuori dei previsti momenti di verifica del progetto.

L'organizzazione del servizio prevede lo svolgimento di attività sia all'interno che all'esterno della casa. Gli obiettivi prevalenti sono la cura di sé, la cura degli spazi abitati, la socializzazione, l'aumento della compliance, l'acquisizione e il mantenimento del massimo livello di autonomia possibile nella gestione della terapia farmacologica, del denaro e degli aspetti della vita quotidiana.

A scopo indicativo si elencano alcune tipologie di attività effettuate, considerando comunque che le attività vengono progettate sugli obiettivi presenti nel progetto individualizzato dell'utenza.

- Area educativo-riabilitativa: preparazione pasti, gestione domestica ordinaria, cura di sé
- Area socializzazione/abilità sociali: attività ludico ricreative di gruppo, sostegno relazionale, training di gruppo per l'apprendimento di abilità comunicative; assemblea settimanale utenti-operatori.

Si organizzano inoltre attività afferenti a progetti trasversali, ossia attività di gruppo esterne svolte in collaborazione con altre strutture/servizi della cooperativa ASSCOOP (vacanze-soggiorno, gite, feste, progetti sportivi).

Prestazioni di natura alberghiera

Il servizio di ristorazione è interno alla struttura ed è area di lavoro comune tra gli operatori e gli utenti. I menù di base vengono scelti all'interno del gruppo settimanale utenti-operatori e la preparazione dei cibi avviene direttamente nella locale cucina, nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie. Vengono garantiti 3 pasti giornalieri e 2 merende (a metà mattina e a metà pomeriggio). È prevista la preparazione di pasti personalizzati a fronte di diete temporanee o permanenti.

Tutto il servizio di lavaggio dei capi, degli indumenti e della biancheria personale è a gestione interna, ad eccezione della stiratura o di capi particolari che necessitano di lavaggio a secco: in questi casi i costi non sono compresi nella retta.

La biancheria piana è fornita dalla struttura, tranne gli asciugamani personali.

La pulizia quotidiana/ordinaria degli ambienti è gestita dagli utenti con il supporto degli operatori, seguendo una cadenza prestabilita.

Periodicamente interviene un'Agenzia Esterna per la pulizia straordinaria dell'appartamento.

L'ubicazione del Gruppo Appartamento è nei pressi delle fermate dei mezzi pubblici che consente di sviluppare l'autonomia di movimento. È previsto l'impiego di un automezzo nel caso si renda necessario, ad esempio per visite mediche in presidi sanitari difficilmente raggiungibili in autobus oppure per uscite straordinarie per attività ludico-ricreative.

Il gruppo operativo

Il gruppo operativo è costituito da:

1 Coordinatrice Educatrice Professionale

1 Educatore/Educatrice Professionale

4 Operatori/Operatrici Socio-Sanitari/e

La continuità assistenziale è garantita dalla presenza di personale qualificato 24 ore su 24 e dalla disponibilità di una figura dedicata alle sostituzioni.

La Coordinatrice è presente 30 ore settimanali, in fascia oraria compresa tra le 8 e le 15, da lunedì a venerdì.

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.

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.

Visite

Le visite di familiari e amici sono gradite, previo accordo telefonico con la coordinatrice, e sono possibili nelle seguenti fasce orarie:

- mattino in orario 9-11.30
- pomeriggio in orario 16-18.30.

La possibilità di visita è subordinata allo svolgimento delle attività.

La retta comprende: vitto e alloggio, supporto educativo 24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana.

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".

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

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

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	Standard	Risultato Anno
Continuità assistenziale	• È presente una relazione di presentazione del servizio inviante • Si procede alla stesura di una relazione finale alla dimissione dal GA • Se concordato si attiva un supporto alla fase di dimissione	100% 100% 100%	
Personalizzazione	• È presente un Progetto Educativo Individualizzato per ogni Utente inserito. • Vengono considerate attitudini, preferenze e desideri dell'Utente	100% 100%	
Accuratezza e Integrazione	• Il PTRI viene condiviso con l'Utente e con altri soggetti coinvolti • Il PTRI viene verificato con il Servizio Inviante almeno semestralmente	100% 100%	
Informazione	• Vengono consegnati i documenti "Carta dei Servizi" e "Regolamento Struttura" ad ogni Utente inserito • Partecipazione dell'Utente alle verifiche del PRTI	100% 100%	
Progettazione	• Attivazione nuove risorse informali sul territorio • Attivazione attività occupazionali	Indicatori descrittivi	
Efficacia	• Dimissioni verso progetti meno supportati	Monitoraggio	