



CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO

“NERUDA”

ASSCOOP

Soc. Coop. Sociale

REV. 07
GIUGNO 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.

Il Gruppo Appartamento “Neruda” prevede la presenza di operatori sulle 24 ore e garantisce un servizio di ospitalità residenziale di carattere temporaneo, rivolto a persone adulte in condizione di vulnerabilità psico-sociale, correlata a problematiche psichiatriche, che possiedono ancora potenzialità riabilitative nelle aree del vivere quotidiano (casa, lavoro, tempo libero, relazioni interpersonali), che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa ma presentano necessità assistenziali e riabilitative in misura elevata.

Il servizio si caratterizza quindi per l'attuazione di programmi con prevalenza di attività educativa, affiancata dal supporto assistenziale, svolto sempre in un'ottica riabilitativa, con l'obiettivo di accompagnare e stimolare l'Utente nella ripresa di ruoli sociali validi e validanti, perseguendone il benessere globale.

L'intero processo riabilitativo è finalizzato alla recovery personale dell'Utente: questo comporta che la prassi di lavoro sia incentrata sulla condivisione con l'Utente, dando voce e importanza alle sue aspettative e assicurando che i suoi valori, punti di forza e obiettivi siano prioritari nella progettazione del percorso riabilitativo che si svolgerà con il gruppo operativo del Gruppo Appartamento.

Il GA Neruda non rappresenta una soluzione abitativa definitiva.

1. A chi è rivolto il servizio

Il Gruppo Appartamento può accogliere fino a 6 persone adulte che necessitano di un alto monitoraggio e supporto nelle attività di vita quotidiana, garantito dalla presenza di personale nell'arco delle 24 ore per 7 giorni alla settimana.

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

Caratteristiche del funzionamento personale e sociale dell'Utente eleggibile per l'inserimento presso il GA:

- persone con difficoltà nella regolazione emotiva e nel fronteggiamento della sintomatologia;
- persone che necessitano di continuo supporto da parte di un operatore nello svolgimento delle attività quotidiane anche relative alla cura della propria persona, nella gestione degli aspetti sanitari in genere e nella gestione di altre attività della vita quotidiana (supporto gestione economica, disbrigo pratiche sociali e burocratiche, acquisti);
- persone che hanno bisogno di supervisione costante nell'assunzione della terapia farmacologica per la mancata e deficitaria adesione al progetto e consapevolezza dei propri bisogni;
- assenza di abuso di sostanze continuativo, che interferisce sul piano cognitivo e sulla riacutizzazione dei sintomi psicopatologici e comportamentali;
- aderenza al programma terapeutico-riabilitativo proposto dal CSM;
- sufficiente o altalenante alleanza terapeutica con il CSM;
- motivati al percorso.

2. Dove si trova

Il Gruppo Appartamento “Neruda” si trova in via Longhena n°1, nel quartiere Savena di Bologna.

L'appartamento dispone di 2 camere doppie e 2 camere singole, cucina semi abitabile, ampia zona giorno, due bagni, ripostiglio, terrazzino abitabile e garage. È collocato al terzo piano (è presente l'ascensore) e tutte le finestre sono dotate di inferriate. L'immobile è inserito in un contesto condominiale in zona residenziale, con ampio giardino condiviso e spazi comuni attrezzati a disposizione dei condomini.

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.

Recapiti

Telefono: 051- 6591430

Mail del GA: neruda@ass-coop.it

Mail coordinatrice GA Neruda – Denise Veronesi: veronesi@ass-coop.it

3. Modalità di gestione del servizio

L'organizzazione del servizio prevede lo svolgimento di attività sia all'interno che all'esterno della casa. Gli obiettivi prevalenti delle attività rivolte agli Utenti sono la cura di sé, la cura degli spazi abitativi, 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 e sociali; 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, che vengono programmate annualmente o secondo le opportunità/collaborazioni che si creano (vacanze-soggiorno, gite, feste, progetti sportivi).

Rientrano nell'organizzazione del servizio **l'equipe settimanale** degli operatori, punto di confronto e coordinamento dedicato agli interventi attuati per gli Utenti e agli aspetti gestionali, e la **supervisione** rivolta all'equipe, svolta da un tecnico esterno, sulle dinamiche di gruppo e sui casi.

4. Progettazione personalizzata

Per ogni Utente, accolto in appartamento, viene elaborato un **PEI** (Progetto Educativo Individualizzato), concordato con l'interessato ed eventualmente i suoi familiari qualora disponibili, sulla base del **PTRI** formulato dal Servizio Inviante. L'obiettivo generale e la tempistica del trattamento vengono comunicati dal Servizio Inviante, prima dell'inserimento dell'Utente.

Il PEI prevede valutazioni periodiche almeno semestrali da realizzarsi con il Servizio Inviante ed eventuali altre figure/agenzie coinvolte.

Gli operatori del GA mantengono i rapporti con il medico psichiatra del Servizio Inviante, il MMG ed eventuali specialisti per eventuali patologie concomitanti, modulando il supporto all'Utente in base al livello di autonomia posseduto.

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.

Al momento della dimissione, qualora individuato utile dal Servizio Inviante, si procederà ad una dimissione supportata, con modalità concordate.

Supporto alla gestione della terapia farmacologica: gli operatori supportano l'Utente nel percorso di auto-assunzione della terapia farmacologica, supervisionandone la corretta assunzione. Il servizio prevede un sistema di custodia in sicurezza di tutti i farmaci. Laddove gli Utenti necessitino di assumere quotidianamente medicinali specifici, verranno attuate le modalità per garantire in sicurezza la gestione dei farmaci attraverso apposita procedura, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla normativa regionale di riferimento, ed in specifico nella DGR n. 1423/2015.

5. 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 devono essere bilanciati dal punto di vista dell'apporto nutrizionale, vengono scelti all'interno del gruppo settimanale e la preparazione dei cibi avviene direttamente nella locale cucina, nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie. La preparazione dei pasti rientra nel progetto educativo dell'Utente e si connota come un momento di scambio e di vita sociale con il personale del Gruppo Appartamento. Vengono garantiti 3 pasti giornalieri e 2 merende (a metà mattina e a metà pomeriggio). È prevista la preparazione di pasti personalizzati a fronte diete temporanee o permanenti.

Il **servizio di lavaggio** degli indumenti e della biancheria personale è a gestione interna, ad eccezione della stiratura o di capi che necessitano di essere portati in lavanderia: in questi casi i costi non sono compresi nella retta. In caso di scarsa autonomia, o difficoltà nella gestione di questo aspetto, sarà l'operatore ad affiancare o sostituirsi in parte all'ospite. 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. L'intensità del coinvolgimento attivo dell'Utente è modulata in base alle capacità attuali, ma nell'ottica di una graduale ripresa delle autonomie nella cura del proprio ambiente di vita. Periodicamente interviene una ditta esterna per la pulizia straordinaria dell'appartamento.

L'ubicazione del Gruppo Appartamento è nei pressi delle **fermate dei mezzi pubblici**. 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.

6. Il gruppo operativo

Il gruppo operativo è costituito da:

- 1 Coordinatrice Educatore Professionale
- 1 Educatore Professionale
- 4 Operatori Socio-Sanitari.

Il GA "Neruda" prevede la presenza quotidiana di un operatore per 24 ore al giorno da lunedì a domenica.

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

7. 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. Le segnalazioni possono essere inoltrate in forma anonima.

8. Soddisfazione cliente

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

9. 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.

10. Retta

La **retta comprende** vitto e alloggio, supporto assistenziale e educativo (24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana) e quanto esplicitato nel punto 5. *Prestazioni di natura alberghiera.*

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.

La presente Carta dei Servizi riporta le specificità del GAP Neruda; 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	• 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	