



CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO
SUPPORTATO

“IL FORTE”

ASSCOOP

Soc. Coop. Sociale

REV. 02
GENNAIO 2022

La presente Carta dei Servizi ha validità 3 anni. L'allegato 1 – Standard 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 inquilini, 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.

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.

Gli interventi vertono quindi sull’apprendimento ed il rafforzamento di abilità personali e sociali, mirando all’acquisizione di una maggiore padronanza nel proprio contesto di vita, nella socialità, nei rapporti interpersonali, nella cura di sé, attraverso un percorso di *empowerment*.

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 6 ore al giorno da lunedì al venerdì con continuità nell’arco dell’intero anno. Le ore di supporto potranno essere distribuite nel corso della giornata in modo flessibile, in funzione dei progetti attivati.

Qualora necessario ed in risposta a specifici bisogni delle persone ospitate, la copertura potrà essere redistribuita su 6 giorni settimanali.

A chi è rivolto il servizio

Il servizio è rivolto a cittadini adulti seguiti dal DSM-DP e dal Servizio Sociale per la Disabilità, su invio dei Servizi stessi.

VI SONO DEI PREREQUISITI AI QUALI GLI UTENTI DEVONO ADERIRE PER L’INSERIMENTO NEL GRUPPO APPARTAMENTO:

- stabilizzati sul piano sintomatologico e con discrete abilità per gestire la vita quotidiana ma che necessitano di un coordinamento e supervisione
- buona capacità di gestione/fronteggiamento della sintomatologia e della propria vulnerabilità anche avvalendosi, in modo autonomo, della rete dei servizi quando non è presente l’operatore in turno
- motivati al percorso e con consapevolezza delle proprie risorse e vulnerabilità
- compliance nella assunzione della terapia farmacologica
- assenza di condotte antisociali
- funzionamento cognitivo buono per l’acquisizione di strategie e prassi per la gestione delle emergenze in assenza dell’operatore
- assenza di abuso di sostanze continuative che interferisce sul piano cognitivo e sulla riacutizzazione dei sintomi psicopatologici e comportamentali
- consolidata alleanza terapeutica con il CSM
- motivati ad un lavoro di integrazione responsabile nel contesto abitativo e in genere sociale.

Caratteristiche strutturali

L'appartamento, recentemente ristrutturato, è composto da 2 camere da letto doppie, un'ampia zona giorno con cucina e 1 bagno e può ospitare 4 persone.

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

Il GA Il Forte è ubicato al secondo piano.

Sede e modalità d'accesso

Il Gruppo Appartamento Il Forte è ubicato a Bologna in Via Ferrarese 44. 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.

Recapiti

Telefono: 051- 364050

Coordinatore: Educatrice Professionale Elmi Sabrina

Mail coordinatore: elmi@ass-coop.it

Cell coordinatore: 3446330128

Staff

"Il Forte" prevede la presenza quotidiana di un operatore (educatore professionale o OSS) per 6 ore al giorno da lunedì a venerdì. Il coordinatore è presente otto ore alla settimana.

Impegni e Standard di Qualità

Per ciascun ospite è previsto un progetto individuale concordato con il Servizio inviante, che verrà verificato con cadenza individuata nel progetto stesso 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.

L'operatore:

- redige un progetto individualizzato, che contiene gli obiettivi del percorso residenziale dell'ospite condivisi con il Servizio Inviante e verificato a cadenza prestabilita
- può supervisionare l'auto-assunzione della terapia e custodisce le scorte dei farmaci
- supporta gli utenti nelle attività di vita quotidiana: igiene personale, riordino e pulizia degli spazi personali e comuni; li affianca nel disbrigo di pratiche burocratico-amministrative, li accompagna, se non autonomi, a visite od esami, compatibilmente con le presenze in turno
- gestisce e media le difficoltà che possono derivare dalla convivenza, incoraggiando la gestione sempre più autonoma dei rapporti interpersonali
- sostiene gli utenti nel predisporre un menù variato, bilanciato, che tenga conto della stagionalità e delle preferenze/esigenze nutrizionali dell'utenza
- qualora richiesto dal servizio inviante, procede alla dimissione assistita
- coinvolge l'utenza nella programmazione delle attività
- assicura il decoro, la pulizia, la sicurezza e la fruibilità degli ambienti
- si pone come mediatore, in caso di difficoltà dell'utenza, con le realtà del territorio
- promuove le autonomie dell'utenza e la continuità dei contatti con il servizio inviante

- coinvolge i famigliari nel percorso dell'utente, secondo la loro disponibilità
- conserva con perizia le proprietà dell'utenza consegnate in custodia
- registra e monitora il percorso dell'utente secondo gli strumenti e le procedure previste dal Sistema di Gestione Qualità.

In caso di temporanei ricoveri ospedalieri (internistici o psichiatrici) si manterranno rapporti con l'utente mediante visite giornaliere mirati 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.

Attività di vita quotidiana

Le aree di intervento in cui verranno effettuati supporto pratico ed emotivo e training di abilità sono:

- **La gestione della casa**
 - avere cura degli spazi domestici (attraverso, se necessario, turni concordati);
 - fare la spesa e cucinare;
 - la condivisione delle regole di convivenza;
 - come comportarsi di fronte ad un'emergenza.
- **La cura di sé**
 - occuparsi della propria salute fisica;
 - igiene della propria persona;
 - curare l'aspetto;
 - la compliance farmacologica;
 - riconoscere e segnalare i segni precoci di crisi.
- **Le abilità relazionali e sociali**
 - sostegno relazionale - training di apprendimento e di abilità comunicative finalizzate;
 - facilitazione e mediazione sul territorio - individuazione delle risorse utili o di interesse dell'utente, con affiancamenti quando necessari.

Alcune attività strutturate di gruppo

- **Assemblea**

L'assemblea settimanale è un momento importante dove prendere decisioni insieme ed esprimere richieste ed opinioni.

Vuole essere anche il contenitore dove portare eventuali conflitti o problemi sorti durante la vita quotidiana, dove ricevere un feedback per le proprie azioni, dove condividere con gli altri le esperienze fatte all'esterno della struttura.

Sia il giorno sia la fascia oraria sono scelti in modo da facilitare il più possibile lo svolgimento regolare, la massima partecipazione dell'utenza, e la presenza dell'operatore.

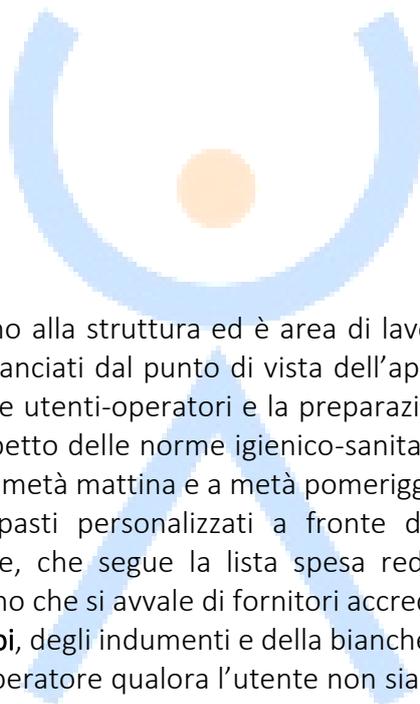
- **Menu' settimanale e preparazione pasti**

Nel rispetto di una dieta sana ed equilibrata il gruppo degli Utenti si ritrova per stilare il menù settimanale. Alla stesura del menù segue la compilazione della lista spesa. Alla preparazione dei pasti si affiancano anche tutti i compiti da svolgere prima e dopo la preparazione del pasto, come apparecchiare, sparecchiare, riordinare.

- **progetti trasversali**

I progetti trasversali sono inerenti ad attività di gruppo esterne organizzate in collaborazione con altre strutture/servizi della Cooperativa ASSCOOP. Si riportano alcune delle attività finora proposte:

- Arteterapia
- Soggiorno estivo
- Attività ludico-ricreative.



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 utenti-operatori e la preparazione dei cibi avviene direttamente nella locale cucina, nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie. Vengono garantiti colazione, i pasti principali e due merende (a metà mattina e a metà pomeriggio).

È prevista la preparazione di pasti personalizzati a fronte diete temporanee o permanenti. L'approvvigionamento alimentare, che segue la lista spesa redatta sulla base del menù, viene effettuato da un operatore esterno che si avvale di fornitori accreditati.

Tutto il servizio di **lavaggio dei capi**, degli indumenti e della biancheria personale è a gestione interna e prevede l'affiancamento dell'operatore qualora l'utente non sia autonomo. Non è compresa nella retta la stiratura o il lavaggio a secco.

La **biancheria piana** è fornita dalla struttura, ad eccezione degli 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.

La fornitura del materiale ad uso comune per l'igiene ambientale è a carico della struttura. I dispositivi di protezione utilizzati dagli operatori (guanti in nitrile, grembiuli) sono messi a disposizione anche agli utenti che eseguono mansioni di pulizia.

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 tuttavia 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.

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, alle loro famiglie, e al servizio inviante, per raccogliere il grado di soddisfazione e avviare eventuali azioni di miglioramento.

La retta comprende: vitto e alloggio, supporto educativo di 6 ore 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.

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.

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

ASSCOOP
Soc. Coop. Sociale