



CARTA DEI SERVIZI

Gruppo Appartamento

“NERUDA”

Gruppo Appartamento “NERUDA”

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, considerando comunque l'importanza del 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 all'implementazione del processo di recovery personale dell'utente e questo comporta che prassi di lavoro e valori siano incentrati sul 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.

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 e dal Servizio Sociale per la disabilità su invio del Servizio che ha in carico l'utente.

Caratteristiche del funzionamento personale e sociale dell'utente eligibile 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 tutti gli aspetti della vita (supporto gestione economica, disbrigo pratiche sociali e burocratiche, acquisti ecc.);
- 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 continuative, 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” è ubicato a Bologna in Longhena n°1, nel quartiere Savena a 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. E' 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 condominiale e spazi comuni attrezzati a disposizione dei condomini.

Il Gruppo Appartamento permette di accedere a tutti i servizi e di spostarsi con i mezzi pubblici per raggiungere ogni punto della città. L'ubicazione permette agli ospiti di avere a disposizione una fitta e completa rete di negozi e servizi per favorire la massima autonomia.

Recapiti

Telefono: 051- 6591430

Mail del GA: neruda@ass-coop.it

Mail coordinatrice GA Neruda: grossi@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 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 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 (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. Strumenti utilizzati per la progettazione ed il monitoraggio clinico - riabilitativo

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

Il **Life Skill Profile**: è uno strumento di valutazione che valuta i punti di forza così come le aree di carenze nell'adattamento psicosociale, facendo riferimento a quell'insieme di abilità e comportamenti di base che consentono ad un individuo di svolgere adeguatamente le attività di vita quotidiana e di coprire un determinato ruolo nella società. La prima compilazione avviene dopo il primo mese di osservazione per determinare gli obiettivi di intervento in queste aree e le altre compilazioni seguono la verifica del PEI

La **Scala HoNOS**: è uno strumento ampiamente validato, utilizzato nella pratica sia per valutare i pazienti in relazione alla complessità e alla gravità delle problematiche presentate che possono limitare l'autonomia funzionale che il soggetto potrebbe potenzialmente raggiungere. Questa scheda viene compilata, per ogni ospite, una volta all'anno e offre un grafico di andamento sul lungo periodo.

Il **Diario Medico Integrato**: 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 Diario Medico Integrato rappresenta lo strumento atto a facilitare la comunicazione tra i curanti nonché un passaggio di informazioni puntuale al gruppo operativo.

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 necessitano 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.

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.

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 di base 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). E' prevista la preparazione di pasti personalizzati a fronte di allergie, intolleranze o diete temporanee o permanenti (anche per motivi culturali e/o religiosi). L'approvvigionamento alimentare, che segue la lista spesa redatta dagli operatori del GA sulla base del menù, viene effettuato da un operatore esterno alla struttura che si avvalga di fornitori accreditati.

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. 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 modulato 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.

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) vengono utilizzati anche dagli utenti che eseguono mansioni di pulizia.

L'ubicazione del Gruppo Appartamento è nei pressi delle **fermate dei mezzi pubblici**. E' 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 orario 8 - 14 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, alle loro famiglie, e al Servizio inviante, per raccogliere il grado di soddisfazione e avviare eventuali azioni di miglioramento.

9. Retta

La retta comprende vitto e alloggio, supporto assistenziale ed educativo (24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana) e quanto esplicitato in 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”.

La presente Carta dei Servizi riporta le specificità del GAP Neruda; per i contenuti generali si rimanda alla Carta dei Servizi della Cooperativa ASSCOOP

Revisione 05 - Maggio 2021

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 annuale.