

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO  
APPARTAMENTO  
**SOLFERINO**



**Solferino**

GRUPPO APPARTAMENTO

## BENVENUT\* AL GRUPPO APPARTAMENTO "SOLFERINO"

Gentile Signor\* questo documento costituisce la Carta dei Servizi del Gruppo Appartamento "Solferino". In queste pagine troverà le informazioni necessarie per conoscere valori, obiettivi e gli aspetti organizzativi correlati per il raggiungimento degli stessi.

Operare nel campo dei servizi socio-assistenziali è il lavoro quotidiano di Proges. Garantiamo servizi di cura, assistenza e riabilitazione con l'obiettivo di soddisfare le esigenze degli ospiti e delle loro famiglie, attraverso la professionalità, la dedizione e le competenze maturate attraverso l'esperienza, la formazione continua e la co-progettazione territoriale.

Ogni ospite sarà supportato da operatori specializzati, capaci di cogliere le potenzialità individuali e valorizzarle all'interno di un percorso di cura personalizzato che miri al raggiungimento di un equilibrio psico-fisico, dunque al miglioramento della qualità di vita, attraverso il perseguimento di obiettivi personali.

## LA STRUTTURA

La struttura si connota come un appartamento al secondo piano, in Via Solferino nel quartiere Barco di Ferrara, a pochi km dal centro di Ferrara servizi a portata di mano, quali il supermercato, la posta, la farmacia, oltre che quelli legati al tempo libero (bar, ristoranti, palestre, negozi) ed offre un contesto semplificato, adatto al ripristino delle piccole autonomie quotidiane.

L'abitazione, in regola con i requisiti tecnico-strutturali previsti dal DGR 564, dispone di tre camere singole, un angolo cottura, una zona pranzo bagno ed un salone comune destinato ai momenti di relax e attività ludico-creative.

L'appartamento può accogliere sino ad un massimo di 3 ospiti, attualmente uomini. Si rivolge ad utenti complessi di età adulta, che abbiano già raggiunto un buon livello di compenso psicopatologico. La durata del progetto viene definita in base all'obiettivo a medio-lungo termine del singolo ospite.

## INSERIMENTO E DIMISSIONI

### INGRESSO

L'inserimento nel G.A avviene su richiesta dei servizi invianti previa presentazione di domanda di inserimento, accompagnata da una relazione clinica al coordinatore. Qualora si ritenga appropriato il passaggio al Gruppo Appartamento, avviene con una serie di passaggi, conoscenza e avvicinamento graduale agli operatori e successivamente l'ingresso supportato in struttura.

### DIMISSIONI

Le dimissioni dal gruppo appartamento avvengono alla fine del percorso psico-educativo e concordate con i servizi territoriali invianti alla luce delle condizioni socio-sanitarie dell'utente. La dimissione effettiva avviene dopo un percorso di affiancamento dell'ospite nel percorso di inserimento nella nuova sistemazione; La stessa viene accompagnata da una relazione elaborata dall'operatore di riferimento, con una breve descrizione del funzionamento globale della persona e del percorso svolto all'interno della struttura.



## LA NOSTRA MISSION

L'elemento che caratterizza il progetto del Gruppo Appartamento è il coinvolgimento quotidiano in tutte le attività dalla gestione della casa, ad aree di vita, quali: area lavoro, area del funzionamento cognitivo comportamentale, area affettivo-emotivo e area delle relazioni sociali; al fine di stimolare quelle risorse già presenti nella persona, che richiedono di essere potenziate correttamente con quanto definito nel singolo Ptri.

Cooperativa Proges inoltre si impegna con il suo personale a:

- supportare gli utenti nella gestione economica delle spese personali;
- assicurare con mezzi propri gli accompagnamenti necessari per lo svolgimento dell'attività ordinaria e sociale, uscite programmate, accompagnamento degli utenti presso le sedi erogative dell'Azienda USL di riferimento nell'eventualità che gli ospiti della struttura abbiano necessità di far ricorso ad eventuali prestazioni rese dalle urgenze sanitarie o di eseguire controlli periodici programmati;
- eventuali prestazioni, che possano rendersi necessarie, saranno oggetto di specifici ulteriori accordi.

## LAVORO IN EQUIPE

Il personale opera secondo l'approccio bio-psico-sociale con la metodologia di lavoro integrato e multidisciplinare per il raggiungimento degli obiettivi predisposti e negoziati sia con l'ospite, che con i servizi inviati.

Nella quotidianità vengono adottate procedure e protocolli che

consentono la rintracciabilità delle operazioni adottate. Tutti gli incontri che avvengono, con gli enti invianti, con i familiari, con gli ospiti e tra il personale, sono verbalizzati.

L'equipe di lavoro, presente in struttura è composta da:

- Coordinatore / Psicologo;
- Educatori Professionali e/o Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica
- 1 assistente domiciliare (su richiesta)
- 1 Infermiere (su richiesta).

Al personale viene assicurato un incontro mensile di Supervisione Clinica da parte di un consulente esterno. L'equipe di lavoro è disponibile alla programmazione di incontri periodici con i familiari e per eventuali colloqui preventivamente concordati.

## PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il G.A. indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA:** L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata si basa sul principio di eguaglianza degli assistiti e l'accesso ai servizi è uguale per tutti, a prescindere da sesso, lingua, religione e opinione politica.
- **IMPARZIALITÀ:** Nei confronti degli assistiti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni

improprie.

- **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:** È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità delle prestazioni da parte degli operatori.
- **RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLE INFORMAZIONI:** Viene assicurato il rispetto della dignità della persona in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** Il G.A. si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi di salute.
- **PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE:** L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio educativo nei confronti dell'assistito.
- **PARTECIPAZIONE:** Intesa come diritto di accedere alla propria documentazione personale, ai sensi della Legge 241/90 e partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi formulati nei PTP.
- **TUTELA DELL'AMBIENTE:** il personale riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alla normativa vigente in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

## LA NOSTRA OFFERTA

### RETTA E CONSERVAZIONE DEL POSTO

La retta e le modalità della conservazione del posto vengono stabilite dal contratto applicativo sottoscritto tra l'Azienda USL di Ferrara Dipartimento Assistenziale Integrato Salute mentale Dipendenze Patologiche e il gestore.

Per la specifica Vedasi **ALLEGATO 1 ALLA PRESENTE**

### ASSISTENZA DI BASE

Le attività di assistenza sono svolte da un assistente familiare e si esplicano nella quotidianità in una costante presenza e ad un supporto volto, in prima analisi, alla cura del sé e dell'ambiente abitativo.

Quotidianamente è previsto:

- aiuto e supporto nelle attività di pulizia e ordine della casa;
- accompagnamento nei momenti di routine quotidiana;
- utilizzo di materiale monouso.

### ASSISTENZA MEDICO – SANITARIA

La terapia farmacologica viene prescritta e modificata esclusivamente dallo specialista di riferimento del servizio territoriale inviante. La terapia internistica viene prescritta e modificata dal medico di base scelto dall'ospite. Per altre emergenze di natura medica-psichiatrica, si rimanda ai presidi ospedalieri territorialmente competenti. Una figura infermieristica può essere attivata in caso di necessità.

### SERVIZIO EDUCATIVO – RIABILITATIVO

Le attività educative e riabilitative sono svolte da un'equipe di professionisti specializzati. Al momento dell'ingresso di un nuovo assistito viene assegnato un educatore/ TeRP di riferimento, che ha il compito della stesura dei PTRI e di partecipare alle verifiche con i servizi invianti. Il lavoro per progetti, che caratterizza la quotidianità, prevede sia la partecipazione dell'utente alle attività riabilitative del Centro Diurno di riferimento, sia la partecipazione ad attività interne la struttura, come ad esempio il riordino degli spazi, piuttosto che l'attività di cucina o altre più strettamente legate alla cura personale. Tutte queste attività inseriscono la persona all'interno di un programma integrato e relazionale che diventa di per sé cornice riabilitativa. Per ogni ingresso vengono concordati, con i referenti del servizio territoriale, supporti terapeutici e riabilitativi specifici e ciò presuppone un lavoro di rete costante e integrato in cui sono coinvolte anche le famiglie degli assistiti.

L'aspetto della comunicazione e della chiarezza degli obiettivi da raggiungere sono elementi importanti che vengono attivati da tutto il personale del G.A., al fine di coinvolgere l'assistito nel proprio percorso individuale. La fase di responsabilizzazione costituisce un cardine fondamentale del processo riabilitativo e viene perseguito nella sua capillarità. Questo fa sì che l'ospite sia parte integrante del processo, in una cornice in cui tutte le risorse attivate vengono condivise. L'assegnazione di un educatore di riferimento permette un maggiore e migliore monitoraggio di tutto il percorso intrapreso, pur rimandando all'intera Equipe curante la costante presa in carico dei bisogni del paziente.

## ATTIVITÀ RICREATIVE

Le attività ricreative sono programmate dall'equipe del G.A. con un planning settimanale per fornire una continuità dei laboratori attivati e differenziare le proposte in base ad un calendario. Le attività socio-ricreative hanno esse stesso valore educativo coerentemente ai PTRI.

## SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il coordinatore responsabile del G.A. coordina, monitora e verifica l'aggiornamento costante della progettazione educativa degli ospiti inseriti. Si occupa, inoltre: delle relazioni con i servizi territoriali invianti, della relazione con le famiglie, della qualità del servizio reso, del clima interno al servizio, sovrintende le attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive in materia di salute e sicurezza ricevute dal datore di lavoro esercitando un funzionale potere di iniziativa. È delegato da Cooperativa Sociale Proges e interviene direttamente nella organizzazione del G.A. e della tenuta dei costi.

Il coordinatore, è reperibile dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 ed è a disposizione degli assistiti e dei familiari, anche telefonicamente. Per eventuali problemi specifici è consigliabile concordare un appuntamento.

## SERVIZIO NOTTURNO

Il Gruppo Appartamento non prevede la presenza di personale in orario notturno, tuttavia, viene sempre assicurata la reperibilità in caso di urgenze ed emergenze.

## SERVIZI ALBERGHIERI

### RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è interno alla struttura ed è area di lavoro comune tra gli operatori e gli ospiti. I menù di base vengono decisi settimanalmente all'interno del gruppo degli ospiti con gli operatori e la preparazione dei cibi avviene direttamente nella locale cucina nel pieno rispetto delle norme igienicosanitarie degli alimenti (HACCP, normative sui requisiti strutturali). La preparazione degli alimenti rientra nel progetto educativo dell'ospite e si connota come un momento di scambio e di vita sociale con il personale del Gruppo Appartamento.

### ALLOGGIO

Gli ospiti vengono alloggiati in camere singole.

Tutto il servizio di raccolta, lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria è a gestione interna. Al momento dell'ingresso gli ospiti vengono invitati a portare biancheria personale, lenzuola e asciugamani, proprio per rendere la loro permanenza in struttura il più familiare possibile. Durante il periodo di inserimento il personale del Gruppo Appartamento incentiva queste operazioni ed affianca l'ospite, che con il trascorrere del tempo viene sollecitato nell'autonomia e nella completa gestione di queste operazioni.

### TRASPORTO OSPITI

L'ubicazione del Gruppo Appartamento, nei pressi della fermata dei mezzi pubblici, consente di sviluppare una autonomia di movimento che viene incentivata da tutto il personale. Per attività programmate il G.A. può anche disporre di una vettura a 6 posti che consente spostamenti di gruppo.

## REGOLE DI VITA COMUNITARIA

### UTILIZZO DEGLI ARREDI E OGGETTI PERSONALI

Gli arredi presenti nelle camere sono funzionali alla praticità e adeguati alle esigenze degli assistiti. Per quanto riguarda gli oggetti personali dovranno essere valutati al momento dell'ingresso, in modo da garantire spazi fruibili e la sicurezza degli ospiti.

### DIVIETO DI FUMO

In tutti i locali, anche nelle proprie camere, le persone accolte non possono fumare.

### ORARI DELLE VISITE

In rispetto alla vigente normativa sulla privacy, non sono consentite visite interne alla struttura da parte di esterni o personale non autorizzato.



# COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

## IMPEGNI, QUALITÀ E VALUTAZIONE

Il personale si impegna a mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi, che potranno essere verificati sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale.

La direzione stabilisce ogni anno obiettivi di miglioramento, nel quale l'assistito con i suoi bisogni assume una reale centralità rispetto a tutto l'assetto organizzativo del servizio. Gli obiettivi generali e/o specifici individuati vengono riportati nel piano annuale degli indicatori.

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, è utilizzato un questionario di gradimento, in cui si chiede di valutare le prestazioni socio sanitarie. La distribuzione del questionario è annuale ed è erogato agli assistiti, alle famiglie, agli enti invianti e agli amministratori. Le risposte sono elaborate statisticamente e le indicazioni che emergono sono valutate dalla Direzione per orientare al meglio il servizio.

Al fine di verificare la qualità dei suoi servizi, la struttura:

- Adotta standard di qualità del servizio
- Rende pubblici gli standard, e anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'ospite
- Verifica il rispetto degli standard e riconosce all'ospite lo stesso diritto di verifica

- Verifica il grado di soddisfazione dell'ospite
- Assicura all'ospite stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'ospite.

Gli standard di qualità rappresentano gli impegni che il G.A. dichiara di prendere nella gestione dei servizi e delle relazioni con gli ospiti.

## TUTELA E RECLAMI

Gli assistiti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi. Tutte le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire eventuali problemi emersi e prevedere possibili soluzioni.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona deve fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

## ATTUAZIONE D.LGS 81/2008

Il Gruppo appartamento ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

## PRIVACY E DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del GDPR 2016/ 679 non vengono forniti telefonicamente informazioni sulla situazione sanitaria degli ospiti. Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene garantita solo a persone autorizzate.

## CONTATTI

### COME RAGGIUNGERCI

Uscendo dal casello Ferrara Nord seguendo le indicazioni per Barco.

### RECAPITI

**Sede del Gruppo Appartamenti "Solferino"**  
**Via Solferino n. 7 - Barco Ferrara**

Telefono +39 345 8123031  
calogero.avarello@proge.it



# Solferino

GRUPPO APPARTAMENTO

## CARTA DEI SERVIZI



# PROGES

Your Family Company

PROGES Società Cooperativa Sociale  
Via Colorno 63, 43122 Parma  
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

[www.proges.it](http://www.proges.it)

