ALBATROS
GRUPPO APPARTAMENTO

CARTA DEI SERVIZI

Gruppo Appartamento **“ALBATROS”**

PROGES
Your Family Company

CARTA DEI SERVIZI GRUPPO APPARTAMENTO "ALBATROS"

Benvenuti in "Albatros"

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

Il gruppo appartamento "Albatros" è una struttura facente parte del gruppo Proges.

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 una villetta indipendente, inserita in un contesto residenziale sito in Portomaggiore (FE), vicino a servizi quali il supermercato, la posta, la farmacia, il Servizio Psichiatrico Territoriale, il Centro Diurno ed offre un contesto semplificato, adatto al ripristino delle piccole autonomie quotidiane. La struttura della casa permette una suddivisione della zona giorno (piano terra) e della zona notte (primo piano).

Al piano terra sono situati l'ingresso, il soggiorno, la cucina, la sala da pranzo, un ufficio e una stanza da bagno riservati al personale. L'ufficio è anche il luogo nel quale sono custoditi i farmaci, la documentazione degli ospiti ed eventuali strumenti utilizzati sotto stretto controllo degli operatori, come rasoi, forbici e coltelli.

Una scalinata centrale permette l'accesso al primo piano.

Qui sono collocate le stanze da letto, 2 camere doppie, 1 camera singola e 1 bagno ospiti. Nell'ampio giardino esterno, utilizzato dagli ospiti come spazio ricreativo, è collocato un locale adibito a lavanderia e a magazzino. L'intera struttura è dotata di accorgimenti di sicurezza quali, ad esempio, materassi ignifughi.

INSERIMENTO E DIMISSIONI

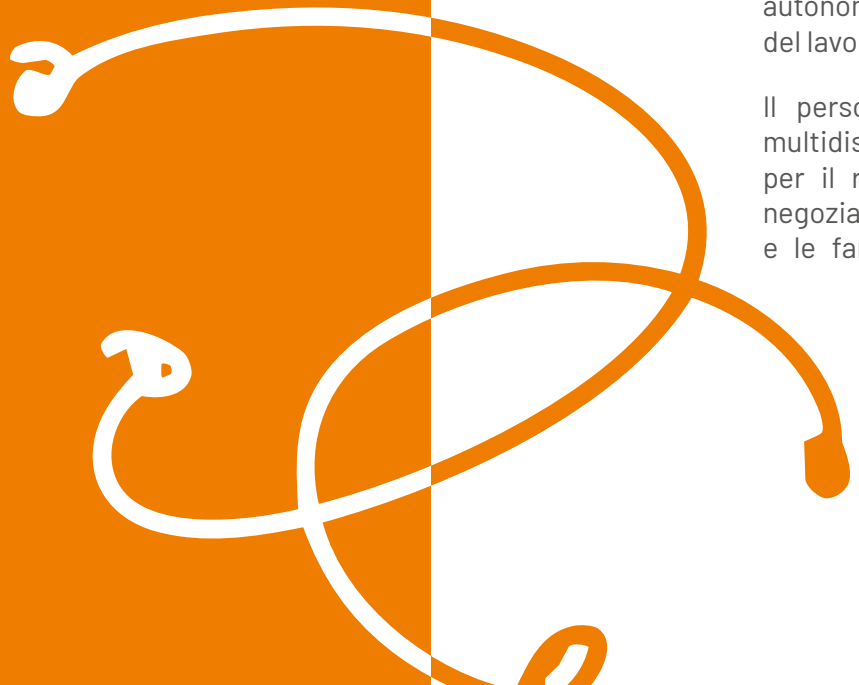
Il G.A. Albatros può accogliere sino a un massimo di 5 ospiti, attualmente maschi. Si rivolge a pazienti adulti, ma il target di età non è definito rigidamente. I criteri di accesso sono quelli di una stabilizzazione del quadro psicopatologico e della presenza di potenzialità e risorse evolutive.

L'accesso al Gruppo Appartamento "Albatros" avviene attraverso la Convenzione con il DSM della provincia di Ferrara. La prassi prevede che il servizio attivi una richiesta di inserimento, valutata sia dal medico psichiatra, responsabile sanitario, sia dalla coordinatrice. Se si verificano le condizioni per un inserimento, segue il recupero di tutte le informazioni e documenti importanti che riguardano la persona. Contestualmente viene attivato un percorso di maggiore conoscenza reciproca, graduale, che favorisca un positivo adattamento al nuovo contesto residenziale.



In questo processo, l'ospite viene costantemente informato di tutti i passaggi, per favorire una partecipazione attiva e responsabile. Dal momento effettivo in cui la persona entra stabilmente in "Albatros" inizia una fase di osservazione, al termine dei quali viene scelto un operatore di riferimento, con il quale il nuovo ospite dimostra di avere maggiori affinità. In questa fase, si definisce quello che sarà il Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individualizzato.

La durata del progetto viene definita in base agli obiettivi terapeutico-riabilitativi individuali e non è soggetta a un limite temporale rigido, nel rispetto di quanto previsto dalle normative regionali vigenti in materia di residenzialità psichiatrica (Linee programmatiche sulla residenzialità della Regione Emilia-Romagna). La durata è in ogni caso concordata con l'équipe territoriale inviante e soggetta a verifiche periodiche. Le dimissioni sono sempre condivise con il servizio inviante.



LA NOSTRA MISSION

Il Gruppo Appartamento "Albatros", si caratterizza come struttura di supporto a persone che soffrono di disturbi psichici con miglioramenti della patologia con l'obiettivo generale di stabilizzazione della stessa. Inoltre il Gruppo Appartamento intende favorire la reintegrazione nei ruoli sociali del contesto socio culturale di appartenenza e, in tal senso, risulta fondamentale lavorare alla costruzione dei fattori di protezione rispetto alle ricadute e alla sperimentazione graduale della capacità di autonomia e autogestione.

Gli interventi sono pensati come stimolazioni costanti, di intensità calibrata sulle necessità/possibilità dell'individuo, per accrescere la consapevolezza del proprio essere-nel-mondo e accompagnare nel difficile percorso di apprendere dall'esperienza, al fine di ottenere un miglioramento nelle modalità di gestione della propria esistenza. Gli scopi concreti di tale percorso sono l'acquisizione di maggiori autonomie sui principali determinanti di salute: l'asse del lavoro, della socialità e dell'abitare.

Il personale opera attraverso il lavoro in equipe multidisciplinare, con un approccio bio-psico-sociale, per il raggiungimento degli obiettivi predisposti e negoziati, sia con l'assistito che con gli enti invianti e le famiglie. L'equipe professionale attraverso un

coinvolgimento imprescindibile dell'utente, elabora progetti riabilitativi e ne verifica l'andamento. È compito di tutto il personale presente a "Albatros" aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate dal momento dell'ingresso dell'ospite, così da avere una risposta ai bisogni e alle esigenze della persona, che cambiano con il trascorrere del tempo.

L'equipe di lavoro è composta da:

- 1 coordinatrice;
- 4 educatori professionali;
- 1 assistente familiare.

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Albatros indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

• **EGUAGLIANZA:** L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata dal gruppo appartamento 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 addetti.

• **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:** Albatros 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:** Albatros 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 di ingresso è stabilita dal contratto in essere con il DSM di Bologna.

ASSISTENZA DI BASE

Le attività di assistenza sono svolte da personale qualificato e si esplicitano nella quotidianità in una costante presenza e a un supporto volto, in prima analisi, alla cura del sé. Più specificamente:

- Supporto al consolidamento delle autonomie di base nella cura del sé
- Accompagnamento nei momenti di routine quotidiana legati al sonno in caso di bisogno
- Compilazione delle consegne giornaliere, ad ogni termine di turno, con la segnalazione attenta e puntuale degli eventi significativi che hanno coinvolto l'assistito
- Presenza costante durante il riposo pomeridiano, diurno e notturno
- Utilizzo di materiale monouso.

ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

La terapia psichiatrica viene prescritta e modificata esclusivamente dallo psichiatra di riferimento del servizio territoriale inviante. Tale terapia viene fornita dalla farmacia ospedaliera, previa presentazione del piano terapeutico compilato dallo specialista.

La terapia internistica viene prescritta e modificata dal medico di medicina generale. L'acquisto e il ritiro dei farmaci viene gestito dagli operatori, i quali si occupano anche della richiesta di prescrizione alla medicina di gruppo tramite posta elettronica.

L'ospite inserito in struttura è in grado di provvedere all'autosomministrazione della terapia farmacologica.

SERVIZIO RIABILITATIVO

La metodologia di lavoro adottata nel G.A. Albatros ha come obiettivo principale il consolidamento delle autonomie di base e lo sviluppo delle competenze necessarie a una gestione il più possibile autonoma della propria quotidianità. L'approccio mira ad accrescere la capacità dell'ospite di rapportarsi ai bisogni e alle richieste proprie ed altrui in modo efficace e secondo le norme sociali correnti.

A tal proposito, le attività riabilitative, che sono svolte da un'equipe di professionisti specializzati, prevedono sia l'attivazione di percorsi all'esterno (es. corsi professionalizzanti, tirocini formativi, partecipazione ad attività sportive e di socializzazione varie), sia la partecipazione ad attività all'interno del G.A., come ad esempio il riordino degli spazi, la cura di sé, piuttosto che l'attività di cucina, di giardinaggio o di cineforum. Coerentemente con le necessità del gruppo, vengono poi proposti ciclicamente, gruppi strutturati specificamente pensati per il potenziamento delle abilità sociali (es. social skills training) o espressive (es. attività espressive e creative, scrittura creativa etc.). 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'obiettivo finale è quello di favorire l'acquisizione di competenze utili a massimizzare il grado di autonomia personale e la riacquisizione del territorio come proprio ambiente di vita.



L'aspetto della comunicazione e della chiarezza degli obiettivi da raggiungere sono elementi importanti che vengono attivati da tutto il personale di Albatros, al fine di coinvolgere l'assistito nel proprio Progetto Terapeutico Personalizzato (PTP). La fase di responsabilizzazione costituisce un cardine fondamentale del processo riabilitativo e viene perseguito nella sua capillarità. A tal proposito la revisione del progetto è fissata con una cadenza di 3 mesi. In tale occasione si elabora una relazione per il servizio inviante rispetto ai risultati ottenuti, ai nuovi obiettivi e alle aree problematiche emerse. Questo approccio rende l'ospite parte integrante del processo, in una cornice in cui tutte le risorse attivate vengono condivise.



ATTIVITÀ RICREATIVE

Le attività ricreative sono programmate dall'equipe del G.A. con un planning settimanale, per fornire una continuità dei laboratori attivati in sinergia con le realtà associazionistiche e socializzanti del territorio.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il coordinatore di "Albatros" 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, sovraintende le attività lavorative e garantisce l'attuazione delle direttive in materia di salute e sicurezza ricevute dal datore di lavoro esercitando un funzionale potere di iniziativa. La coordinatrice, è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30 ed è a disposizione degli assistiti e dei familiari, anche telefonicamente.

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 con il coinvolgimento degli utenti accolti, mentre, la preparazione dei cibi avviene direttamente nel locale cucina, nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti (HACCP, normative sui requisiti strutturali). Nel definire il programma alimentare, si tiene sempre in considerazione delle esigenze mediche o personali specifiche. La preparazione dei pasti rientra nel progetto educativo-riabilitativo dell'ospite e si connota come un momento di convivialità volto a rafforzare i legami relazionali interni.

SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

La pulizia e il riordino degli spazi comuni e personali fanno parte del progetto terapeutico-riabilitativo dell'ospite. Con ciascun ospite viene stilato un programma settimanale che, con il supporto dell'operatore, prevede lo svolgimento delle attività di cura degli ambienti. Quest'area rientra nel programma individualizzato. Le attività riguardano:

- Gli ambienti aperti alla frequenza del personale
- Gli ambienti aperti alla frequenza degli ospiti
- I servizi sanitari
- La cucina e i locali utilizzati per la lavanderia

Nell'espletamento delle attività il personale fa riferimento al piano di lavoro appositamente predisposto. Il personale addetto è formato e informato sui rischi connessi alla propria mansione, sulle modalità di utilizzo dei prodotti di pulizia ed dotato dei necessari ausili per l'espletamento del lavoro in ottemperanza alle disposizioni previste dalla legislazione di riferimento. Per i prodotti utilizzati vengono mantenute le schede tecniche di sicurezza.

RACCOLTA, LAVAGGIO, ASCIUGATURA E STIRATURA DELLA BIANCHERIA

Tutto il servizio di lavaggio dei capi, degli indumenti e della biancheria personale è a gestione interna. Al momento dell'ingresso gli ospiti vengono sollecitati nel portare biancheria piana 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.

L'ospite, nella riscoperta della propria autonomia, si riappropria di tutto il processo di lavaggio, asciugatura e stiratura dei propri capi di abbigliamento, oltre che della biancheria piana e questo è un ulteriore passo in avanti rispetto all'obiettivo di autonomia da raggiungere.

TRASPORTO OSPITI
L'ubicazione del Gruppo Appartamento, adiacente al centro di Portomaggiore e nei pressi della fermata dei mezzi pubblici, consente di sviluppare una autonomia di movimento che viene incentivata da tutto il personale. Il G.A. dispone inoltre di un'autovettura e di un autocarro a 5 posti che consentono spostamenti di gruppo.



REGOLE DI VITA COMUNITARIA

UTILIZZO DEGLI ARREDI E OGGETTI PERSONALI
Gli arredi presenti in "Albatros" sono funzionali alla praticità e adeguati alle esigenze degli assistiti. È comunque possibile personalizzare la propria stanza con biancheria da utilizzare nella quotidianità. Per quanto riguarda gli oggetti personali dovranno essere valutati al momento dell'ingresso, in modo da garantire l'incolumità dell'ospite.

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

ORARI DELLE VISITE
Le visite, così come i permessi a casa, sono concordati con l'équipe territoriale e valutati esclusivamente in base alla progettualità individuale dell'ospite.

COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

IMPEGNI, QUALITA' E VALUTAZIONE

Il G.A. "Albatros" 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:

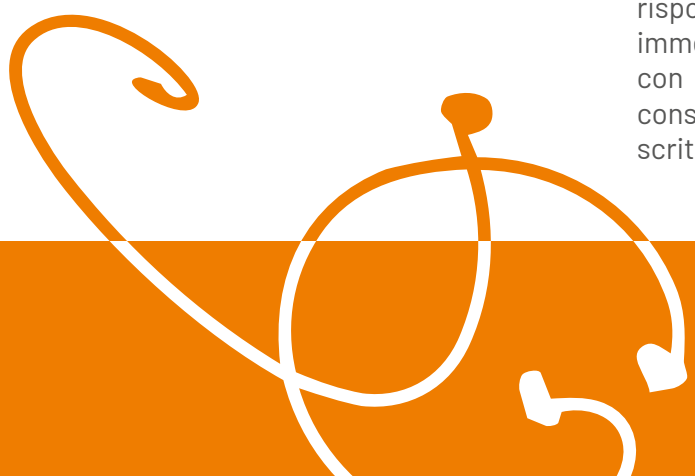
- Adotta standard di qualità del servizio
- Rende pubblici gli standard, e anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'ospite
- Verifica il rispetto degli standard e riconosce all'ospite lo stesso diritto di verifica
- Verifica il grado di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

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

"Albatros" 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

Il G.A. Albatros è raggiungibile:

In automobile

Uscita è Ferrara sud e si procede in direzione Portomaggiore - Via Modena 14

In autobus

Linea 3342

In treno

Con la linea Ravenna
Con la linea Ferrara-Bologna

RECAPITI

GA Albatros
Via Modena 14- Portomaggiore (FE)

Mail per informazioni di contatto:
albatros@proges.it

Recapiti telefonici:
Tel: 0532-814564
Cellulare: 3453674635

Versione 00_2026

CARTA DEI SERVIZI

PROGES
Your Family Company

PROGES Società Cooperativa Sociale
Via Colorno 63, 43122 Parma
www.proges.it