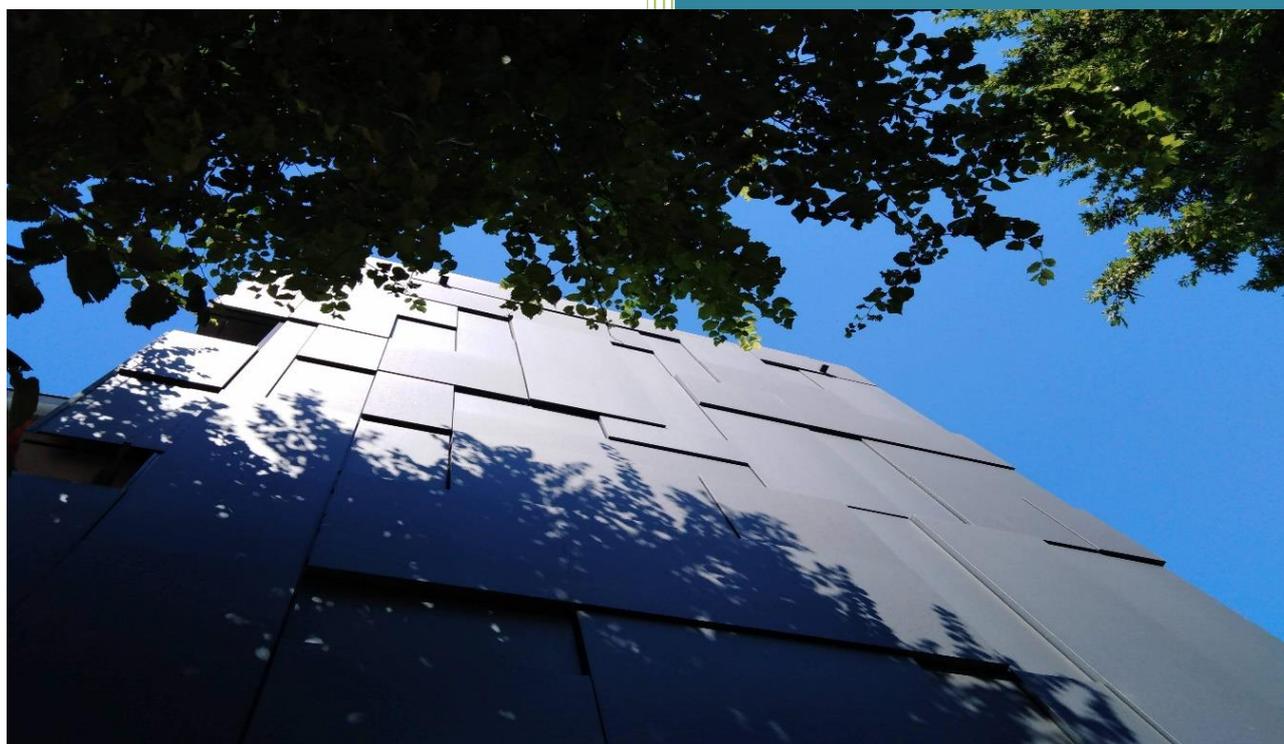


# Carta dei servizi



## Appartamento EOS

*Servizio residenziale per  
accoglienza  
personalizzata*

## Sommario

Premessa .....	2
Ente proponente e gestore .....	2
I principi ispiratori degli interventi del Consorzio Gruppo CEIS possono essere riassunti in: .....	2
1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA.....	3
2. FINALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DELL' APPARTAMENTO .....	4
2.1 Gli obiettivi .....	4
2.2 Destinatari .....	5
2.3 Attività e routine.....	5
2.4 Il Progetto personalizzato e le modalità di coinvolgimento degli ospiti nella realizzazione del percorso .....	7
3. Richiesta e modalità di inserimento e dimissione dagli appartamenti .....	8
4. PERSONALE.....	8
5. MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI.....	9
6. SERVIZI GARANTITI .....	9

## Premessa

Questa Carta dei Servizi vuole rappresentare uno strumento per instaurare un rapporto trasparente e costruttivo con il cliente e l'utente finale fornendo precise informazioni su:

- i servizi offerti e le modalità di accesso;
- le metodologie di lavoro;
- il personale;
- il monitoraggio della qualità e le modalità di reclamo.

Quella presentata è la sintesi di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma dal momento che l'impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi questa Carta è da considerarsi uno strumento dinamico e passibile di verifiche e aggiornamenti.

### Ente proponente e gestore

L'ente gestore è il Consorzio Gruppo CEIS (d'ora in poi CGC) attraverso le sue consorziate la cui mission è operare nel campo del disagio sociale in tutte le sue forme. Gli enti appartenenti al Gruppo si occupano di fenomeni quali le dipendenze, la salute mentale, l'AIDS, i disturbi del comportamento alimentare, l'immigrazione e il disagio minorile. Il Gruppo si propone di diffondere ed estendere la cultura dell'accoglienza e del prendersi cura, favorendo il superamento dei pregiudizi e dell'eccessiva semplificazione o banalizzazione dei fenomeni legati al disagio, con l'obiettivo di promuoverne una corretta conoscenza e con essa il benessere complessivo della persona. Nel farlo, il CGC mira a costruire una rete permanente di collaborazioni tra le diverse istituzioni, agenzie socio sanitarie e agenzie educative formali e non formali.

L'approccio applicato è quello del Gruppo Appartamento, che si compone di diversi elementi, a partire dal clima familiare, dal superamento dello schema medico-paziente e dall'approccio olistico nei confronti della persona. Si vogliono così attivare le potenzialità degli ospiti, visti come persone portatrici di risorse più che di problemi. Le dinamiche relazionali della vita comunitaria e quelle di gruppo vengono utilizzate per potenziare le competenze sociali e la consapevolezza del proprio valore personale.

I principi ispiratori degli interventi del Consorzio Gruppo CEIS possono essere riassunti in:

- 1) Accoglienza:** ogni persona ha il diritto di essere accettata e accolta per quella che è, senza discriminazioni di genere, età, razza, religione e visione politica;
- 2) Imparzialità:** l'atteggiamento e il comportamento del personale è guidato da criteri di imparzialità ed obiettività;
- 3) Responsabilità e partecipazione:** la persona è considerata parte attiva nella progettazione e verifica del proprio percorso di riabilitazione e protagonista del proprio cambiamento;
- 4) Solidarietà:** Impegno alla reciprocità, alla tolleranza e al sostegno reciproco;
- 5) Rispetto:** sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo intesi nella dimensione di gruppo.

## 1.INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

L'appartamento è situato a Bologna, in via Massarenti 222, al secondo piano di un moderno edificio che ospita anche altri servizi anch'essi coordinati dal Gruppo CEIS.

L'appartamento è servito sia dai mezzi pubblici (linee 89, 39, 14) con i quali è facilmente raggiungibile il centro storico che dal servizio ferroviario suburbano; a piedi in pochi minuti è raggiungibile il policlinico Sant'Orsola Malpighi. In zona si trova il Centro di Salute Mentale presso il Poliambulatorio Zanolini, la Chiesa di Sant'Antonio di Savena la cui parrocchia è fulcro di numerose iniziative di inclusione sociale e di promozione del benessere.

Nelle vicinanze si trovano anche i Giardini Margherita e il Villaggio del Fanciullo, realtà polifunzionale a carattere sociale, ente con il quale è già in essere una proficua collaborazione con il gruppo CEIS.

L'appartamento è dotato di:

- Ingresso;
- Cucina;
- Sala;
- Tre camere doppie;
- Due bagni;
- Lavanderia;
- Cortile esterno;
- Deposito biciclette.



## **2. FINALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DELL' APPARTAMENTO**

Il gruppo appartamento è un servizio di reinserimento sociale per utenti maggiorenni inviati dai servizi del territorio con un livello di autonomia e indipendenza tali da potersi sperimentare in un contesto semi protetto.

### **2.1 Gli obiettivi**

Gli obiettivi dei percorsi in appartamento sono concordati con i servizi inviati e con i soggetti candidati all'inserimento ed in linea di massima sono:

- il consolidamento della responsabilità e della continuità nella cura di sé e del proprio ambiente;
- l'implementazione delle autonomie nella vita quotidiana e di relazione;
- l'apprendimento di modelli relazionali più idonei e adeguati nel nucleo familiare, laddove la famiglia sia presente;
- l'apprendimento di ulteriori capacità e strategie per una buona convivenza nell'appartamento, l'ampliamento dei contatti sociali;
- la ricostruzione di una identità legata il meno possibile alla malattia, ma che tenga conto delle proprie vulnerabilità da una parte e delle proprie competenze e potenzialità dall'altra;
- il rafforzamento e l'apprendimento di abilità specifiche;
- l'elaborazione e la pianificazione, all'interno dei progetti personalizzati, di inserimenti in corsi di formazione professionale e di inserimenti lavorativi e/o socializzanti.

**Gli operatori sono presenti in appartamento per tre ore giornaliere dal lunedì al venerdì per un totale di 15 ore settimanali.**

**Un supporto supplementare agli ospiti è offerto dalla possibilità di contattare, per una consulenza telefonica, anche durante la fascia oraria notturna, gli operatori della Casa Alloggio Casa Padre Marella situata al piano sottostante l'appartamento.**

## 2.2 Destinatari

I destinatari dei percorsi in appartamento sono uomini e donne maggiorenni con un livello di autonomia tale da poter trascorrere diverse ore del giorno e della notte in assenza di sostegno educativo. L'appartamento è a disposizione di persone affette da HIV, da altre patologie invalidanti o da forme di disagio sociale o psicologico. Non sono ammessi ospiti in situazione di scompenso psichiatrico o assuntori attivi di sostanze psicotrope.

## 2.3 Attività e routine

I percorsi in appartamento si strutturano con una serie di routine volte ad acquisire competenze, autonomie ed uno stile di vita regolare, per rafforzare il senso di autoefficacia e recuperare una dimensione di prevedibilità, protezione e contenimento.

Gli utenti, in collaborazione con gli operatori, si occupano della cura degli spazi/ambienti di vita, della spesa, della preparazione dei pasti, della pulizia dei loro indumenti personali e della biancheria di casa.

Gli operatori sostengono i loro percorsi individuali di progressiva acquisizione di autonomie utili ad un eventuale passaggio evolutivo. Forniscono agli utenti tutte le informazioni e promuovono le abilità per affrontare la quotidianità. Supportano gli ospiti nelle attività previste dal Progetto Personalizzato per perseguire i loro obiettivi di cura della propria salute e di inserimento sociale (lavoro, scuola, tempo libero).

Al fine di raggiungere gli obiettivi, legati all'acquisizione delle autonomie e all'integrazione con il territorio, sono previste con orari e modalità elastiche rispetto agli impegni degli utenti le seguenti attività gruppal:

- 1) **Gruppo quotidiano organizzativo della giornata;**
- 2) **Colloqui individuali settimanali;**
- 3) **Percorsi di Social Skills Training sul territorio per l'acquisizione di competenze necessarie;**
- 4) **Gruppi settimanali di verifica e confronto interpersonale;**
- 5) **Promozione di attività ludiche e proposte laboratoriali;**
- 6) **Uscite sul territorio per la conoscenza dei servizi;**
- 7) **Accompagnamento nella ricerca di occupazioni lavorative o di volontariato;**
- 8) **Accompagnamento nella ricerca di soluzioni abitative.**

Si presenta di seguito uno schema relativo alla settimana tipo di percorso in appartamento.

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
8,00-9,00 Colazione e monitoraggio terapie	8,30-9,30 Colazione e terapie	8,30-9,30 Colazione e terapie	8,30-9,30 Colazione e terapie	8,30-9,30 Colazione e terapie	8,30-9,30 Colazione e terapie	8,30-9,30 Colazione e terapie
9,00-9,30 Gruppo organizzativo	9,00-9,30 Gruppo organizzativo	9,00-9,30 Gruppo organizzativo	9,00-9,30 Gruppo organizzativo	9,00-9,30 Gruppo organizzativo	9,00-9,30 Attività tempo libero	9,00-9,30 Attività tempo libero
9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni	9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni	9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni	9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni	9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni	9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni	9,30-10,00 Pulizie spazi personali e comuni
10,00-11,00 Programmazione menù settimanale e lista della spesa	10,00-11,00 Colloqui individuali	10,00-11,00 Colloqui individuali	10,00-11,00 Tempo libero	10,00-11,00 Tempo libero	10,00-11,30 Spesa settimanale	10,00-11,30 Tempo libero
11,30 – 13,00 Turno cucina, pranzo e monitoraggio terapie	11,30 – 13,00 Turno cucina, pranzo e monitoraggio terapie	11,30 – 13,00 Turno cucina, pranzo e monitoraggio terapie	11,30 – 13,00 Turno cucina, pranzo e monitoraggio terapie	11,30 – 13,00 Turno cucina, pranzo e monitoraggio terapie	11,30 – 13,00 Turno cucina, pranzo e monitoraggio terapie	11,30 – 13,00 Turno cucina, pranzo e monitoraggio terapie
15,00-18,00 Attività come da progetto personalizzato	15-18 Attività come da progetto personalizzato					
18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena	18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena	18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena	18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena	18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena	18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena	18,30-20,00 Preparazione e consumazione della cena
20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero	20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero	20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero	20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero	20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero	20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero	20,00 Riordino cucina e sala da pranzo e tempo libero

Questo è un programma giornaliero e settimanale di massima che va integrato con:

- attività socio - occupazionali;
- attività lavorative o formative degli utenti;
- visite mediche;
- attività di socializzazione;
- cura delle relazioni familiari.

## 2.4 Il Progetto personalizzato e le modalità di coinvolgimento degli ospiti nella realizzazione del percorso

Il **progetto personalizzato** con relative tempistiche e obiettivi è il cuore dell'intervento.

Nel periodo definito in ogni progetto personalizzato, saranno concordati degli obiettivi della persona, tenendo conto anche della rete formale e informale.

Il progetto tiene conto delle potenzialità e delle fragilità nelle singole aree d'intervento, quali ad esempio:

- la cura di sé;
- la cura degli ambienti;
- il benessere psicologico ed emotivo;
- la capacità di problem-solving;
- la capacità della gestione delle vulnerabilità;
- le pratiche domestiche, il lavoro, lo studio, gli interessi;
- la genitorialità, la vita affettiva e sessuale, le relazioni in genere;
- gli aspetti culturali e valoriali, legati alle pratiche e agli aspetti esistenziali più profondi della persona.

In tutte le fasi di realizzazione del progetto personalizzato sarà particolarmente importante il ruolo del **tutor** (operatore referente) assegnato all'utente.

Il tutor è anche colui che si occupa della gestione della **Cartella Utente** che contiene i dati personali, le informazioni sanitarie, la sezione diaristica, le progettazioni e le valutazioni sui percorsi.

Il protagonismo degli utenti nella progettazione e realizzazione del loro percorso in appartamento è uno dei capisaldi dell'intervento. Allo stesso modo la verifica dei risultati diviene un altro momento chiave per riconoscere i progressi e per elaborare le difficoltà.

Non vi è quindi nessuna fase del percorso in appartamento che non coinvolga gli ospiti e, quando possibile, i loro famigliari, partner e i figli.

Fondamentalmente è su due livelli che avviene questo processo di coinvolgimento:

- 1)** La dimensione della gestione della quotidianità che richiede una forte condivisione tra operatori ed altri ospiti sia per quanto riguarda le routine sia per la gestione delle dinamiche relazionali.

L'obiettivo è quello costruire progetti di vita e competenze pratiche in linea con le reali possibilità degli utenti. La dimensione grupppale permette di arrivare alla co-costruzione di significati, facilita l'educazione tra pari, la solidarietà ed il rispecchiamento.

Settimanalmente si strutturano momenti di gruppo in cui si stabiliscono:

- modi e tempi di realizzazione dell'attività dell'appartamento;
- il menù e la spesa;
- le regole della casa e necessità di acquisti;
- Vacanze e momenti di vita all'esterno.

- 2) A livello individuale la persona è chiamata a trovare la motivazione al percorso partendo dai suoi obiettivi personali soprattutto nella stesura del suo Progetto Personalizzato con l'affiancamento di un operatore di riferimento.

### 3. Richiesta e modalità di inserimento e dimissione dagli appartamenti

La richiesta di ingresso presso l'appartamento EOS avviene tramite un primo contatto telefonico con la responsabile dell'appartamento al numero **392 7918874** o all'indirizzo mail **eos@gruppoceis.org**. Si procede successivamente all'organizzazione di un incontro di valutazione tra i vari soggetti/servizi coinvolti per verificare il bisogno/idoneità/caratteristiche della persona richiedente, e deciderne l'ammissione/ingresso.

È possibile organizzare una visita all'appartamento per il candidato all'inserimento.

Al momento dell'ingresso è prevista la presenza del referente degli appartamenti e del soggetto inviante finalizzata a:

- presentare le linee fondamentali di intervento e stabilire tempi e modalità di stesura del progetto personalizzato condiviso con il servizio inviante;
- definire i ruoli e le funzioni dei soggetti coinvolti nella gestione del caso;
- accompagnare l'utente nell'elaborazione di risposte a dubbi, perplessità, richieste riguardanti l'ingresso in appartamento.

Al momento dell'ingresso si procede inoltre alla predisposizione e personalizzazione degli spazi privati insieme all'ospite.

L'ingresso nella struttura è subordinato a:

- presa visione e sottoscrizione da parte dell'utente del regolamento;
- presa visione e sottoscrizione da parte dell'utente della documentazione relativa alla privacy.

Qualora l'utente non rispetti il contratto di ingresso, venga a mancare la compliance al percorso concordato, si può prevedere una sospensione temporanea o una dimissione definitiva.

Al termine del percorso la dimissione viene concordata tra il servizio inviante e l'equipe dell'appartamento.

### 4. PERSONALE

Il personale coinvolto nella gestione dell'appartamento è composto da un responsabile e da due operatori.

A sostegno delle attività degli appartamenti è prevista la presenza di volontari e di tirocinanti.

## 5. MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI

Il monitoraggio e la valutazione degli interventi vengono realizzati dal responsabile e dal Coordinatore di Area attraverso incontri a cadenza trimestrale.

Durante tali incontri verrà effettuato un monitoraggio ed una valutazione dei seguenti processi ed indicatori:

<b>Attività</b>	<b>Requisito qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
<b>Stesura del progetto personalizzato</b>	<i>Presenza di progetti scritti in cartella utente</i>	<i>n. utenti inseriti con pp/totale nuclei inseriti</i>	100%
<b>Riunione di equipe</b>	<i>Verbale riunione di equipe che si tiene ogni due settimane</i>	<i>n. verbali riunione di equipe/totale delle riunioni di equipe</i>	90%
<b>Supervisione</b>	<i>Realizzazione degli incontri di supervisione bimensili</i>	<i>n. incontri di supervisione realizzati/n. di incontri di supervisione programmati</i>	100%

Il coordinatore d'area si occuperà inoltre della gestione dei Reclami, del Questionario di soddisfazione degli utenti e della valutazione semestrale del personale in servizio.

Il **modulo di reclamo** è predisposto allo scopo di presentare reclamo conseguente al verificarsi di eventuali inadempienze relative ai servizi definiti in questa carta. Il modulo può essere presentato sia da parte di servizi invianti che da parte degli ospiti della struttura.

Il coordinatore d'area, entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo, invierà una comunicazione scritta contenente l'esito degli accertamenti effettuati e gli impegni assunti per la rimozione delle eventuali problematiche.

I moduli, consegnati al momento dell'inserimento in appartamento, devono essere compilati in tutte le loro parti e inseriti nella cassetta posta all'interno della struttura in luogo visibile e raggiungibile.

La soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità del servizio può essere espressa dagli ospiti, in forma anonima, attraverso la compilazione di un **questionario di gradimento** che viene semestralmente valutato dal coordinatore d'area, al fine di migliorare l'erogazione delle prestazioni.

## 6. SERVIZI GARANTITI

**La tariffa giornaliera dell'appartamento comprende:**

- Sostegno educativo per 15 ore settimanali dal lunedì al venerdì;
- Vitto e alloggio;
- Biancheria per la casa.

**Sono esclusi dai servizi offerti:**

- Spese per l'igiene personale;
- Vestiario;
- Contributi economici.



## **Appartamento EOS**

**Coordinatore**

**dott. Gianluca Francia**

**tel. 3393817352**

**email: [g.francia@gruppoceis.org](mailto:g.francia@gruppoceis.org)**



## **CONSORZIO GRUPPO CEIS**

Viale Antonio Gramsci 10 – 41122 Modena

Tel. 059/315331 – Fax. 059/315353

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

### **PRESIDENTE**

Padre Giovanni Mengoli

### **VICE PRESIDENTE**

Dott. Roberto Berselli

### **DIRETTORE GENERALE**

Dott. Luca Cavalieri