Carta dei servizi

COMUNITA' ALLOGGIO PER LA SALUTE MENTALE "CASA DELLA LUNA" (H24)

Via Gervasi, 40 - 47121 Forlì (FC)
Tel e fax 0543.403842
Email casadellaluna@cooptragitti.it

DO.I. 05.09 b
Rev. 8 del 23.06.2026

Cooperativa Sociale "Tragitti"
Via Decio Raggi, 23 Forlì (FC)
Tel: 054332929

COOPERATIVA SOCIALE TRAGITTI

INDICE

PREMESSA 2
CHI SIAMO 3
PRINCIPI 4
MISSIONE E VISIONE 5
VALORI E OBIETTIVI 6
LA STRUTTURA 7
ACCESSO 8
SERVIZI 9
PERSONALE 12
FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ 13
INFORMAZIONI GENERALI E TUTELA DELL'UTENZA 14
NORMATIVA, DISPOSIZIONI FINALI E APPROVAZIONE 15

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale la Cooperativa “Tragitti” definisce e comunica i propri impegni nei confronti dell’utenza, illustrando i servizi offerti, le modalità di erogazione, i criteri e le modalità di accesso, i diritti e i doveri delle persone accolte e dei loro familiari, nonché gli standard di qualità e le procedure di tutela previste.

CHI SIAMO

La Cooperativa

La Cooperativa Sociale Tragitti nasce nel 1991 come evoluzione di una precedente esperienza di volontariato e associazionismo maturata all'interno di un'associazione di familiari di persone con sofferenza psichica. Ha partecipato attivamente al processo di deistituzionalizzazione che ha portato alla chiusura dell'Ospedale Psichiatrico di Imola, contribuendo fin dagli anni '80 ai primi progetti riabilitativi nei reparti dell'ex O.P. "Osservanza".

Successivamente, con la costituzione in cooperativa sociale, ha assunto la gestione di alcune unità residenziali, sia interne sia esterne all'ospedale psichiatrico nell'ambito del progetto "Valerio", che ha articolato la dimissione di tutti gli internati del manicomio. La Cooperativa ha inoltre collaborato, nel territorio di Forlì, al percorso che ha portato all'apertura delle prime unità residenziali per persone con problematiche psichiatriche provenienti dal territorio.

La storia della Cooperativa ne definisce l'identità come ente specializzato nella riabilitazione psichiatrica, di cui ha seguito l'evoluzione e la ricerca, orientando progressivamente il proprio operato a un approccio orientato alla recovery, inteso come processo personale di cambiamento basato su speranza, autodeterminazione, partecipazione attiva e valorizzazione delle risorse individuali.

La Cooperativa persegue finalità di assistenza e riabilitazione psicosociale, favorendo la promozione sociale ed umana di persone svantaggiate, come previsto dagli artt. 3 e 4 del suo statuto sociale. In base all'articolo 1 della legge 381/1991, si configura come cooperativa di tipo "A" e "B", impegnata nella promozione dei diritti di cittadinanza e della contrattualità sociale delle persone svantaggiate, sia all'interno delle strutture sia in seno alla comunità sociale più ampia, attraverso strumenti calibrati sui bisogni e sugli obiettivi individuali.

In coerenza con i principi della recovery personale, Tragitti promuove empowerment e inclusione, sostenendo connessioni significative, speranza, ricostruzione dell'identità, ricerca di significato e potere d'agire.

Come realtà del privato sociale, la Cooperativa si impegna a costruire reti relazionali basate su reciprocità e solidarietà, promuovendo valori e comportamenti orientati alla salute mentale e all'inclusione sociale, secondo il principio della sussidiarietà orizzontale. Tale impegno è coerente con un approccio centrato sulla persona, basato sui diritti e orientato alla vita nella comunità e alla piena partecipazione sociale.

All'interno della Cooperativa viene applicato rigorosamente il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e viene valorizzata la partecipazione democratica dei soci alla vita cooperativa, promuovendo una cultura del rispetto della persona e del benessere dei lavoratori. Sono inoltre garantite opportunità di formazione e sostegno per preservare e rafforzare il patrimonio umano e relazionale.

PRINCIPI

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi si ispira al principio di uguaglianza, inteso come divieto di ogni discriminazione per ragioni di sesso, genere o espressione di genere, orientamento sessuale, etnia, lingua, età, religione, nazionalità, abilità fisiche o psichiche, convinzioni politiche e condizioni sociali.
La Cooperativa garantisce accesso equo ai servizi e qualità delle prestazioni nel rispetto della dignità, dei diritti e dei bisogni di ogni persona.

Imparzialità

Le modalità di erogazione dei servizi si fondano su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Le decisioni sono guidate da valutazioni professionali e procedure trasparenti, assicurando un'accoglienza equa e rispettosa dei diritti di tutti.

Continuità e appropriatezza

I servizi sono erogati in modo continuativo e regolare, nel rispetto delle normative vigenti. Gli interventi sono coerenti con i bisogni reali della persona, basati su valutazioni professionali e aggiornati nel tempo, promuovendo prestazioni efficaci e centrate sul progetto individuale.

Diritto di scelta

La persona, nei limiti delle normative vigenti, ha diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che meglio corrisponde ai propri bisogni di cura. La Cooperativa favorisce scelte consapevoli, fornendo informazioni chiare e complete.

Partecipazione

Alla persona è garantito un accesso chiaro e completo alle informazioni che la riguardano. La Cooperativa promuove la sua partecipazione attiva al percorso di cura e riabilitazione, favorendo il coinvolgimento nelle decisioni, nella definizione degli obiettivi e nella valutazione dei risultati, nel rispetto della volontà individuale. È assicurata la possibilità di esprimere valutazioni, suggerimenti e di presentare segnalazioni o reclami. Quando indicato, possono essere coinvolti familiari e caregiver.

Efficacia ed efficienza

L'Ente assicura un adeguato livello di qualità attraverso procedure di controllo e monitoraggio, verificando periodicamente la funzionalità degli interventi e raccogliendo osservazioni e proposte da utenti e committenti, al fine di sostenere un miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni.

MISSIONE E VISIONE

MISSIONE

La Comunità Alloggio “Casa della Luna” offre servizi finalizzati alla promozione e alla tutela della salute mentale, garantendo continuità riabilitativa e assistenziale in stretta collaborazione con i CSM di riferimento. L’obiettivo è favorire la permanenza delle persone nel proprio contesto di vita e sostenerne la partecipazione attiva alla comunità di appartenenza.
La missione della Comunità è quella di proporre percorsi terapeutici e riabilitativi di mantenimento, orientati allo sviluppo dell’autonomia, all’inclusione sociale e alla continuità del trattamento. Gli interventi sono personalizzati e si fondano sullo stile di lavoro e sulla metodologia che da anni caratterizzano l’operato della Cooperativa.

VISIONE

La struttura intende essere un punto di riferimento qualificato per la salute mentale, favorendo l’autonomia, l’inclusione sociale, il benessere, l’autodeterminazione e la partecipazione delle persone alla vita comunitaria, mediante interventi personalizzati, integrazione con la rete dei servizi socio-sanitari e territoriali e valorizzazione delle risorse individuali e sociali.
Per la realizzazione della mission la cooperativa considera prioritarie le seguenti strategie:

- Presa in carico globale e progetti individualizzati condivisi con la persona e, quando possibile, con la famiglia
- Clima relazionale basato su reciprocità, ascolto, possibilità e creatività
- Approccio multidisciplinare e integrazione professionale nel lavoro d’équipe
- Costruzione di spazi negoziali e partecipativi
- Inclusione sociale e partecipazione, facilitando l’accesso delle persone a contesti sociali, culturali e lavorativi
- Qualità degli interventi e miglioramento continuo attraverso l’adozione di pratiche evidence-based, formazione continua e monitoraggio degli esiti

VALORI E OBIETTIVI

VALORI

- Centralità della persona
- Diritti di cittadinanza e contrattualità sociale
- Inclusione
- Sussidiarietà orizzontale
- Qualità e miglioramento continuo

OBIETTIVI

La struttura accoglie persone con esiti di patologia psichiatrica clinicamente stabilizzata, incluse quelle in fase di reinserimento, che presentano bisogni nell'area del supporto relazionale, sociale e della riabilitazione orientata al mantenimento del benessere.
La finalità del servizio è garantire interventi qualificati e appropriati, orientati a sostenere la partecipazione attiva dell'utente e a favorirne la permanenza nel proprio contesto di vita. La struttura offre un servizio di ospitalità residenziale permanente o temporanea, modulato in base ai bisogni individuali e definito all'interno del progetto terapeutico-riabilitativo condiviso con i servizi invianti.

LA STRUTTURA

La struttura è autorizzata ad accogliere fino a **12 persone** adulte in carico al CSM.
La struttura è situata in una **zona residenziale** di Forlì ed è ben collegata alle principali aree della città tramite il servizio di trasporto pubblico. È inoltre dotata di un **automezzo di proprietà**, utilizzato per le attività riabilitative e per gli spostamenti programmati.
L'edificio è una civile abitazione adeguata e conforme ai criteri autorizzativi previsti dalla normativa vigente per i servizi residenziali psichiatrici. Si sviluppa su **due piani**, oltre a una zona seminterrata destinata ai servizi.
La distribuzione degli spazi è la seguente:

- Piano terra: cucina, sala da pranzo/soggiorno, una camera da letto singola, una camera doppia, un bagno, l'ufficio e un bagno per gli operatori.
- Primo piano: quattro camere da letto doppie (di cui una con bagno interno), una camera singola, un salotto, due ulteriori servizi igienici e un terrazzo.
- Zona seminterrata: locali adibiti ai servizi, tra cui lavanderia, dispensa e altri spazi tecnici.

All'esterno è presente un **giardino** che circonda l'intera abitazione, utilizzato per attività riabilitative, ricreative e di socializzazione.

ACCESSO

A CHI È RIVOLTA

La Comunità alloggio per la salute mentale “Casa della Luna”, secondo quanto definito dalla DGR 1423/2015, offre servizi rivolti a cittadini adulti con esiti di patologia psichiatrica, clinicamente stabilizzati, anche in fase di reinserimento, che presentano bisogni nell’area del supporto relazionale, sociale e della riabilitazione orientata al mantenimento del benessere., senza necessità di assistenza sanitaria continuativa a livello residenziale.

Può accogliere 12 persone.

COME SI ACCEDE

L’accesso avviene su invio del Dipartimento di Salute Mentale e attraverso l’elaborazione di un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale che preveda gli obiettivi generali dell’inserimento.

SERVIZI

Prestazioni socio-riabilitative

Le attività sono sviluppate dall'équipe multidisciplinare attraverso una **progettazione altamente personalizzata**, definita all'ingresso in collaborazione con i servizi invianti e orientata agli obiettivi individuali. Il percorso prevede, quando opportuno, il **coinvolgimento dei familiari** per garantire un progetto condiviso e favorire il rientro nel territorio di riferimento.

Il lavoro in équipe costituisce un principio fondamentale: tutte le figure professionali partecipano alla definizione degli obiettivi, alla realizzazione degli interventi e alla verifica dei progressi, promuovendo la partecipazione attiva della persona al proprio progetto.

Sulla base degli obiettivi fissati e in accordo con la persona inserita, le attività effettuate possono essere sia **individuali** che di **gruppo** ed essere effettuate **sia all'interno che all'esterno della struttura**.

Prestazioni sociosanitarie

Il servizio garantisce un accompagnamento costante alle persone nelle diverse fasi del loro percorso di cura, includendo **la partecipazione ai colloqui e alle visite** psichiatriche, nonché agli esami e alle visite specialistiche necessari. Viene assicurata la verifica e il monitoraggio dell'**autosomministrazione della terapia farmacologica**, favorendo al contempo l'acquisizione e il mantenimento delle abilità personali.

Gli operatori offrono inoltre un supporto continuativo nella gestione dei **rapporti con il Medico di Medicina Generale**, facilitando la comunicazione e l'accesso alle prestazioni sanitarie. È previsto anche un aiuto nel disbrigo delle pratiche amministrative e nella gestione del denaro, con l'obiettivo di sostenere l'autonomia e la responsabilizzazione degli utenti nelle attività della vita quotidiana.

SERVIZI

Attività ricreative

Le attività ricreative sia gruppali che individuali sono programmate settimanalmente e sono **coprogettate** con gli ospiti al fine di favorire le abilità relazionali, identificare i propri interessi, valutare le proprie capacità e sperimentarsi in attività di svago.

Coordinamento

Il coordinatore garantisce il coordinamento complessivo delle attività della struttura e assicura l'aggiornamento continuo della **progettazione individuale** delle persone inserite. Mantiene i **rapporti con i servizi** territoriali invianti, coltiva un dialogo costante con le **famiglie** e verifica la **qualità** del servizio erogato.
È responsabile del **clima** interno e della supervisione del personale, organizza il lavoro quotidiano e vigila sulla corretta applicazione delle direttive in materia di **salute e sicurezza**, secondo le indicazioni del datore di lavoro.
Il coordinatore è presente su turni dal lunedì alla domenica.

SERVIZI

Assistenza di base, supporto alla quotidianità e servizi alberghieri

- Supporto alla **cura personale:** ove necessario aiuto nelle pratiche igieniche, nella vestizione e nella gestione dell'aspetto personale, con attenzione al rispetto della privacy e della dignità.
- Assistenza nelle **routine quotidiane**: accompagnamento nei momenti legati al riposo, al sonno e all'organizzazione della giornata, offrendo sostegno quando necessario.
- **Presenza e vigilanza** durante il riposo notturno, assicurando un ambiente sicuro e protetto.
- Gestione dell'**igiene degli ambienti**: la pulizia degli ambienti è eseguita dal personale della struttura e riguarda: gli ambienti aperti alla frequenza del personale e degli ospiti, i servizi sanitari, la cucina e la lavanderia. Nell'espletamento delle attività il personale fa riferimento al piano di lavoro appositamente predisposto. Per quanto riguarda gli spazi personali (es: camere da letto) è previsto l'aiuto, il supporto o la supervisione da parte degli operatori presenti in base ai vari livelli di autonomia e agli obiettivi individuali, al fine di mantenere condizioni adeguate di igiene e comfort
- **Ristorazione**: i pasti vengono preparati nel locale della cucina interno alla struttura. La preparazione dei pasti avviene direttamente nella locale cucina nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti (HACCP, normative sui requisiti strutturali). Il menù segue la stagionalità degli alimenti, offrendo così pasti sempre variegati. La cucina è accessibile agli ospiti, che possono partecipare alla preparazione dei pasti con il supporto e la supervisione degli operatori. Questa modalità favorisce la relazione, la condivisione delle attività quotidiane e l'acquisizione o il recupero delle abilità legate alla gestione dei pasti e alla vita domestica.
- **Lavanderia**: il lavaggio della biancheria piana viene effettuato tramite servizi esterni specializzati, garantendo adeguati standard igienici. Il lavaggio degli indumenti personali avviene tramite la lavanderia interna alla struttura.
- **Trasporto e accompagnamento esterno**: supporto negli spostamenti verso servizi sanitari, attività programmate o altre necessità personali, utilizzando i mezzi della struttura quando previsto oppure i mezzi pubblici quando appropriato e utile a favorire una maggiore autonomia negli spostamenti.
- **Supporto relazionale**: presenza attenta e dialogo quotidiano per favorire un clima sereno, contenitivo e rispettoso.

PERSONALE

Il personale impiegato nella struttura risponde, per profili professionali e requisiti, a quanto previsto dalla DGR 1423/2015 in materia di autorizzazione dei servizi socio-sanitari.
L'équipe è composta da:

- Coordinatore
- Educatori professionali
- Operatori socio-sanitari (OSS)

Il personale è presente sulle 24 ore. L'organizzazione del servizio prevede, a regime, la presenza di tre operatori nella fascia oraria 8:00–20:00. Durante le ore notturne è garantita la presenza continuativa di un operatore socio-sanitario.
La programmazione oraria e le compresenze possono essere rimodulate in funzione delle esigenze progettuali e organizzative, al fine di consentire lo svolgimento di attività anche in fasce orarie differenti (ad esempio, per uscite serali o iniziative specifiche).
Il coordinatore non rientra nel computo delle presenze sopra indicate: è operativo dal lunedì al venerdì, preferibilmente nelle ore mattutine, con orario flessibile in relazione alle necessità del servizio.
La dotazione di personale è definita in relazione al numero degli ospiti presenti, garantendo in ogni caso il rispetto degli standard minimi previsti dalla normativa vigente (DGR 1423/2015).

FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa fonda la propria metodologia di lavoro sui principi della riabilitazione psichiatrica, ponendo come elemento cardine la **centralità della persona**. In quest'ottica si considera centrale la **soddisfazione delle persone** inserite, che viene rilevata attraverso due strumenti:

- Reclami: modulistica disponibile per tutti i pazienti.
  Standard: meno di 3 reclami all'anno.

La Cooperativa raccoglie i dati e li analizza annualmente al fine di valutare eventuali azioni di miglioramento.

La Comunità Alloggio per la Salute Mentale "Casa della Luna" è certificata secondo gli standard qualitativi UNI EN ISO 9001:2015.

Diritti delle persone inserite

La persona inserita ha diritto a:

- essere accolta all'interno del programma terapeutico residenziale nel rispetto della privacy. È garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute di ogni paziente secondo quanto stabilito dalla legge 196/2003 e dal GDPR 679/2016;
- essere informata rispetto alle regole e al funzionamento della residenza;
- partecipare alla definizione del proprio progetto;
- ricevere informazioni rispetto alle modalità di intervento e alle attività;
- mantenere i contatti con i suoi familiari e il suo contesto di appartenenza (a meno che il programma riabilitativo individualizzato non preveda diversamente);
- esprimere richieste e lamentele attraverso comunicazioni verbali o scritte.

Gestione dei reclami

La Cooperativa individua come fattore primario la soddisfazione delle persone che fruiscono dei servizi, per questo si è dotata di una procedura per la gestione di suggerimenti e reclami. Tutte le segnalazioni sono utili per conoscere o capire eventuali problemi emersi e le loro possibili soluzioni. La modulistica per poter esporre un reclamo è presente presso la struttura in locale accessibile e a disposizione degli ospiti.

Risarcimento danni

L'attività della Cooperativa Tragitti e della Comunità Alloggio "Casa della Luna" è coperta da assicurazione RCT e RCO, che risponde in caso di danni procurati a persone o cose nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.

Retta

La Cooperativa provvede alla fatturazione della retta direttamente ai Servizi Invianti.
Nel caso in cui sia prevista una compartecipazione economica da parte della persona inserita, l'importo viene definito dai Servizi Invianti e comunicato alla persona interessata.
Nella retta non sono compresi farmaci a pagamento, prodotti per l'igiene personale, spese per le attività esterne alla struttura e comunque qualsiasi attività non prevista nei servizi sopra elencati.

Orari di apertura

La residenza è aperta tutto l'anno dalle ore 0 alle ore 24.

NORMATIVA, DISPOSIZIONI FINALI E APPROVAZIONE

Autorizzazione

Autorizzata al funzionamento dal Comune Forlì, ai sensi della DGR 1423/2015 con PG 0072634/16 del 23/08/2016.

Normativa di riferimento

La Cooperativa recepisce le normative di riferimento in materia di:

- Sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.)
- Autocontrollo alimentare (Reg. CE 852/2004 e 178/2002)
- GDPR 679/2016
- CCNL di settore e contratti integrativi territoriali
- Certificazione UNI EN ISO 9001:2015

Disposizioni finali

Viene garantito il rispetto dei diritti e della dignità di ogni persona. In particolare, nell'osservanza della norma di etica professionale, ogni intervento o prestazione viene svolta per favorire la promozione dei diritti e della qualità della vita delle persone.

Approvazione

Approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23/06/2026.

COOPERATIVA SOCIALE TRAGITTI
Via Decio Raggi 23, Forlì (FC)

CONTATTI
Telefono: 054332929
Presidente: Patrizia Turci
Mail: presidenza@cooptragitti.it
Amministrazione
Mail: amministrazione@cooptragitti.it
Risorse Umane
Mail: risorseumane@cooptragitti.it
PEC: cooptragitti@pec.it