# Carta dei servizi

## RTR- ESTENSIVA "TIPANO"

***Residenza per trattamenti riabilitativi biopsicosociali a medio termine a carattere estensivo***

**Via del PRIOLO, 155 Cesena (FC)**
**Tel e fax 0547323449**
**Email rtrtipano@cooptragitti.it**

DO.I. 05.09 b
Rev. 9 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 RTR-estensiva “Tipano” si occupa di interventi terapeutici e riabilitativi per persone adulte in carico ai Centri di Salute Mentale, incluse persone con provvedimenti dell’Autorità giudiziaria.
La missione è offrire percorsi terapeutici e riabilitativi orientati alla recovery, sostenendo autonomia, inclusione sociale e continuità terapeutica attraverso interventi personalizzati.

## VISIONE

La struttura intende essere un punto di riferimento qualificato per la riabilitazione psicosociale, promuovendo percorsi orientati all’autonomia, all’inclusione sociale e alla piena 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 che presentano disfunzionalità moderata o grave, eleggibili per la riacquisizione dei ruoli sociali validi e rispondenti alle aspettative e alle richieste del contesto.
L'obiettivo della struttura è realizzare interventi riabilitativi e trattamenti psicosociali orientati al mantenimento delle abilità possedute o alla riacquisizione di abilità.
Gli interventi sono erogati in un'ottica di elevata personalizzazione e attraverso il lavoro di un'équipe multidisciplinare, al fine di rispondere in modo mirato alle esigenze riabilitative di ciascuna persona.

# LA STRUTTURA

Si tratta di una Residenza Sanitaria Psichiatrica per trattamenti riabilitativi psicosociali a medio termine, a carattere estensivo (RTR-Estensiva), autorizzata a ospitare **fino a 12 persone** in carico al CSM.
La struttura è situata nella località di Tipano, frazione del Comune di Cesena, ed è servita da **trasporti pubblici** con fermata in prossimità della residenza. È inoltre dotata di un **automezzo di proprietà** a supporto delle attività riabilitative e degli spostamenti programmati.
L'edificio è una casa colonica ristrutturata nel rispetto delle normative vigenti per l'accreditamento e l'autorizzazione delle residenze sanitarie psichiatriche.
La distribuzione degli spazi è la seguente:

- **Primo piano**: zona notte composta da quattro camere da letto e tre servizi igienici.
- **Piano terra**: cucina, soggiorno, due servizi igienici, cinque camere da letto, ufficio, portico, infermeria, sala tv e locali di servizio (lavanderia, bagni per il personale, dispensa e altri spazi tecnici).

All'esterno sono presenti un ampio **giardino** e un **porticato**, spazi funzionali allo svolgimento di attività riabilitative, ricreative e di socializzazione.

# ACCESSO

## A CHI È RIVOLTA

La RTR-Estensiva “Tipano” eroga trattamenti psicosociali per persone con disfunzionalità moderata o grave. Il target è rappresentato da pazienti con psicopatologia complessa ma con margini di miglioramento clinico e funzionale per i quali è necessario realizzare un piano di trattamento evolutivo del funzionamento personale, sociale e lavorativo in vista di un successivo rientro al proprio domicilio o inserimento in famiglia o verso una domiciliarità con vari gradienti di supporto. La dimissione può essere indirizzata anche verso strutture socio-sanitarie.

## COME SI ACCEDE

L’accesso avviene su invio del CSM, mediante una relazione contenente una valutazione iniziale e gli obiettivi di trattamento.

## Attività riabilitative

Le attività riabilitative 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.

I progetti possono includere **attività esterne** (corsi professionalizzanti, tirocini, attività sportive, iniziative di socializzazione) e **attività interne** alla Residenza (riordino degli spazi, cucina, attività terapeutiche). La partecipazione alla vita comunitaria è ulteriormente sostenuta dalla **riunione settimanale degli ospiti**, condotto dalla coordinatrice della struttura, che rappresenta uno spazio di ascolto e condivisione.

## Prestazioni psicologiche

È presente una psicologa 3 giorni alla settimana, che si occupa di condurre **colloqui clinici e di supporto** con le persone inserite e, quando possibile, con i loro familiari e fare approfondimenti diagnostici. Inoltre sono previsti **gruppi terapeutici** evidence-based (come gruppi di terapia dialettico comportamentale, psicoeducazione…).

## Assistenza medico-sanitaria

L'assistenza psichiatrica è garantita dalla **psichiatra e direttrice sanitaria**, presente un giorno alla settimana, che effettua colloqui periodici, monitora le condizioni cliniche e i progressi terapeutici, prescrive, modifica e adatta la terapia farmacologica in base alle condizioni cliniche o a eventuali effetti collaterali, in stretto raccordo con il medico psichiatra territoriale.

Le prestazioni di medicina generale sono assicurate dal Medico di Medicina Generale dell'assistito, secondo le modalità previste per l'intera popolazione.

Le prestazioni specialistiche, incluse visite, diagnostica strumentale ed esami di laboratorio, sono erogate dai presidi territoriali dell'AUSL, secondo le modalità previste per la generalità dei cittadini e previa richiesta del Medico di Medicina Generale.

# SERVIZI

## Prestazioni infermieristiche

L'infermiere collabora in modo continuativo con il Medico Psichiatra della struttura e con il Medico di Medicina Generale per assicurare una gestione appropriata e sicura del percorso terapeutico delle persone inserite. Assicura una corretta **gestione della farmacoterapia**, occupandosi, quando previsto, come nel caso delle terapie long acting, della preparazione e della somministrazione dei farmaci. All'interno della struttura è favorita l'**autosomministrazione** della terapia farmacologica, in un'ottica di mantenimento e sviluppo delle abilità personali e dell'autonomia della persona accolta.
L'infermiere, presente **38 ore settimanali**, svolge inoltre un ruolo fondamentale nell'individuazione precoce di eventuali modificazioni dello stato di salute fisica o del livello di funzionamento, al fine di consentire l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte dei professionisti competenti.

## 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

La coordinatrice 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.
La sua presenza in struttura dal lunedì al sabato garantisce continuità gestionale e operativa.

## 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. Gli indumenti personali sono invece gestiti dalla lavanderia interna alla struttura, alla quale le persone possono accedere accompagnate da un operatore. In base ai diversi livelli di autonomia, gli utenti sono incoraggiati a collaborare alle attività di lavaggio, stesura e piegatura, in un'ottica di mantenimento e sviluppo delle abilità quotidiane.
- **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 risponde, nei profili professionali, a quanto previsto dalla DGR 1830/2013 in materia di accreditamento. L'équipe multidisciplinare è così composta:

- Medico psichiatra-direttore sanitario
- Coordinatrice
- Psicologo
- Operatori sociosanitari
- Infermieri
- Educatori professionali

L'integrazione delle diverse professionalità all'interno dell'équipe multidisciplinare, in un'ottica collaborativa, costituisce uno dei principi fondamentali del metodo adottato. Ogni professionista contribuisce con competenze specifiche, prospettive complementari e strumenti propri, elementi che permettono di sviluppare interventi più completi, coerenti e pienamente orientati ai bisogni della persona.

Questo approccio integrato consente all'équipe di operare come un sistema unitario, capace di affrontare la complessità delle situazioni con maggiore efficacia, flessibilità e capacità di adattamento.

# 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, l'intero percorso riabilitativo e le prestazioni offerte presso la RTR "Tipano" non seguono protocolli standardizzati, ma vengono altamente personalizzati in base ai bisogni specifici di ciascun individuo.
Questa centralità si traduce in azioni e strumenti che la Cooperativa assume come standard qualitativi, monitorati attraverso i seguenti indicatori:

- **Soddisfazione delle persone inserite**
  La soddisfazione viene rilevata attraverso due strumenti:
  - Reclami: modulistica disponibile per tutti i pazienti.
    Standard: meno di 3 reclami all'anno.
  - Verona Service Satisfaction Scale – 54 items: strumento standardizzato somministrato annualmente per valutare il grado di soddisfazione.
    Standard: punteggio medio > 3.
- **Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (**PTRI)
  Il PTRI viene elaborato e condiviso con la persona, che lo firma per garantire partecipazione attiva e corresponsabilità. Quando possibile, il piano viene condiviso anche con i familiari, favorendo il loro coinvolgimento secondo i principi della recovery.
  Standard:
  PTRI condivisi con il paziente: > 70%
  PTRI condivisi con i familiari: > 60%
- Utilizzo della **MHRS** – *Mental Health Recovery Star*
  La MHRS è uno strumento di valutazione degli esiti che coinvolge direttamente la persona nel monitoraggio del proprio percorso. La partecipazione attiva rafforza il senso di recovery, l'autodeterminazione e la contrattualità nel processo di cura.
  Standard: utilizzo nel 100% delle persone inserite.

La Cooperativa monitora tali indicatori per garantire percorsi riabilitativi realmente centrati sulla persona e orientati alla recovery. La valutazione periodica dei risultati consente di verificare l'efficacia degli interventi e di individuare aree di miglioramento. Gli standard non sono considerati soglie fisse, ma valori dinamici, suscettibili di essere progressivamente elevati nel tempo in coerenza con l'evoluzione delle buone pratiche e degli obiettivi qualitativi della Cooperativa.

RTR "Tipano" 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 RTR "Tipano" 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 provvederà a fatturare l'intera retta al DSM-DP senza richiedere corresponsione alcuna all'ospite.
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 e accreditamento

È autorizzata al funzionamento dal Comune di Cesena con atto n. 3 del 06.06.2012 e accreditata dalla Regione Emilia-Romagna con determinazione n. 17342 del 28/08/2024.

## 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