

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **RTR – ESTENSIVA PODERE ROSA**

Via Trentola, 112 – 47121 Barisano Forlì (FC)  
Tel e fax 0543.476377  
Email [podererosa@gmail.com](mailto:podererosa@gmail.com)

## **INDICE**

<b>Premessa</b>	<b>pag 3</b>
<b>Chi siamo</b>	<b>pag 3</b>
<b>Normative di riferimento</b>	<b>pag 4</b>
<b>Missione</b>	<b>pag 4</b>
<b>Visione</b>	<b>pag 4</b>
<b>Valori</b>	<b>pag 5</b>
<b>Obiettivi generali</b>	<b>pag 5</b>
<b>Obiettivi specifici</b>	<b>pag 5</b>
<b>Struttura</b>	<b>pag 5</b>
<b>A chi è rivolta</b>	<b>pag 5</b>
<b>Come si accede</b>	<b>pag 6</b>
<b>Servizi erogati</b>	<b>pag 6</b>
<b>Personale</b>	<b>pag 6</b>
<b>Fattori e standard di qualità</b>	<b>pag 6</b>
<b>Diritti degli utenti</b>	<b>pag 7</b>
<b>Gestione dei reclami</b>	<b>pag 7</b>
<b>Retta</b>	<b>pag 7</b>
<b>Orari di apertura</b>	<b>pag 7</b>
<b>Autorizzazione</b>	<b>pag 7</b>
<b>Disposizioni finali</b>	<b>pag 7</b>
<b>Approvazione</b>	<b>pag 8</b>

## **PREMESSA**

La carta dei servizi è lo strumento con cui si attua il principio di trasparenza attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri.

I principi fondamentali alla base dell'attività sono:

### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, età, religione, nazionalità, lingua, convinzioni politiche e condizioni sociali.

### **Imparzialità**

Le norme che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

L'erogazione dei servizi è continua e regolare nel rispetto delle vigenti normative.

### **Diritto di scelta**

Il paziente, laddove sia consentito dalle normative vigenti, ha diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che meglio corrisponde ai propri bisogni di cura.

### **Partecipazione**

Al paziente deve essere garantito l'accesso alle informazioni che lo riguardano in modo chiaro, corretto e completo; deve essere garantita la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi erogati, la possibilità di esprimere suggerimenti per il miglioramento del servizio e di inoltrare reclami.

### **Efficienza ed efficacia**

L'Ente si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi, prevedendo procedure di controllo degli stessi. L'Ente, inoltre, intende esaminare periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengano dagli utenti.

## **CHI SIAMO**

La Cooperativa Sociale Tragitti nasce nel 1991 da una precedente esperienza di volontariato e associazionismo (associazione di familiari di sofferenti psichici). In particolare, è stata parte attiva nel processo di deistituzionalizzazione che ha portato alla chiusura dell'ospedale psichiatrico di

Imola, iniziando, fin dalla prima metà degli anni 80 a partecipare ai primi progetti riabilitativi, su base volontaria, all'interno di alcuni reparti dell'ex O.P. "Osservanza" di Imola.

Ha proseguito il cammino costituendosi in cooperativa sociale e prendendo in carico la gestione di alcune unità residenziali sia interne che esterne all'ospedale psichiatrico, nell'ambito del progetto "Valerio" che ha articolato la dimissione di tutti gli internati del manicomio. Ha inoltre partecipato a Forlì, al percorso che ha portato all'apertura delle prime unità residenziali per persone con problematiche psichiatriche provenienti dal territorio.

La storia della cooperativa la caratterizza come un ente specializzato nella riabilitazione psichiatrica, di cui ha seguito l'evoluzione e la ricerca.

Si pone come obiettivo l'assistenza e la riabilitazione psicosociale, favorendo la promozione sociale ed umana di persone svantaggiate, così come indicato negli art. 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".

In particolare opera per promuovere i diritti di cittadinanza e la contrattualità sociale delle persone svantaggiate, sia con interventi all'interno delle strutture che in seno alla comunità sociale più ampia, con gli strumenti che di volta in volta vengono individuati.

Come realtà che si configura all'interno del privato sociale si pone il compito di costruire reti relazionali improntate a reciprocità e solidarietà, di promuovere valori e comportamenti capaci di produrre salute mentale e di innalzare le soglie di inclusione della società, ponendosi come soggetto privato in grado di generare interesse pubblico, secondo il principio della sussidiarietà orizzontale.

Al suo interno applica rigorosamente il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, promuove la partecipazione democratica dei soci alla vita della cooperativa, e in generale una cultura di rispetto della "risorsa umana", prestando attenzione alla qualità della vita dei propri soci lavoratori e dipendenti e fornendo supporti formativi per non "bruciare" il loro patrimonio umano e relazionale.

### **NORMATIVE DI RIFERIMENTO**

La cooperativa ha recepito le normative di riferimento in materia di:

- Sicurezza sul lavoro (Decreto Legislativo n° 81/2008);
- Autocontrollo alimentare (Reg.to CE 852/04 e 178/02);
- GDPR 679/2016
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore e contratti integrativi territoriali.
- Certificazione di qualità in base alle norme UNI EN ISO 9001:2015.

### **MISSIONE**

La missione consiste nell'erogare servizi che promuovono e tutelano la salute mentale in un'ottica di continuità riabilitativa ed assistenziale con i vari CSM di riferimento dei pazienti inviati presso la comunità alloggio Casa della Luna, continuità perseguita attraverso lo stile di lavoro e la metodologia che negli anni hanno caratterizzato la cooperativa

### **VISIONE**

Per la realizzazione della missione la cooperativa considera prioritarie le seguenti strategie:

- Presa in carico globale della persona/paziente per ottenere un aumento di benessere e della qualità della vita

- Clima relazionale improntato a reciprocità, ascolto, possibilità e spazi aperti alla creatività
- Stile di lavoro modellato sulla costruzione di spazi negoziali per i pazienti

### **VALORI**

- Tutela e promozione della dignità umana
- Tutela e promozione della contrattualità sociale e del diritto di cittadinanza
- Innalzamento della soglia di inclusione sociale
- Applicazione del principio di sussidiarietà orizzontale secondo i dettami del Titolo V della Costituzione
- Valutazione della qualità del servizio e suo continuo miglioramento

### **OBIETTIVI GENERALI**

- Accoglienza in situazione residenziale con protezione sulle 24 ore per pazienti psichiatrici che necessitano per medi e lunghi periodi di una condizione residenziale finalizzata a favorire processi riabilitativi complessi;
- Creazione di un servizio flessibile rispondente ai bisogni dei pazienti.

### **OBIETTIVI SPECIFICI**

Realizzare interventi riabilitativi finalizzati all'acquisizione di competenze ed autonomie intervenendo, con percorsi individualizzati, nelle aree della cura del sé, del lavoro, della famiglia, dell'abitazione e della dimensione sociale attraverso la metodologia della riabilitazione psicosociale e psichiatrica.

### **LA STRUTTURA**

La struttura è situata in località Barisano a circa 9 chilometri da Forlì ed è collegata alla città da un servizio di trasporti pubblici, la cui fermata è vicina alla residenza. E' inoltre dotata di un automezzo di proprietà. E' una casa colonica di circa 400 mq., ristrutturata nel rispetto delle vigenti norme per essere adibita a comunità psichiatrica. E' dotata di un ampio giardino, un porticato e una dependance adibita a spazio per le attività socioriabilitative e occupazionali. E' dislocata su due piani; il piano terra comprende la sala da pranzo, due ambienti per attività strutturate, la cucina, l'ufficio, l'infermeria, la camera per l'operatore reperibile oltre ai servizi previsti dalle attuali normative.

Il primo piano è adibito a zona notte e comprende 4 camere singole, 3 camere doppie e 4 bagni di cui uno a norma handicap

### **A CHI E' RIVOLTA**

Secondo quanto definito all'interno della DGR 1830/2013, la struttura è deputata al trattamento psicosociale per pazienti con disfunzionalità moderata o grave, eleggibili per la riacquisizione dei ruoli sociali validi e rispondenti alle aspettative e alle richieste del contesto. Le attività sviluppate sono finalizzate al mantenimento delle abilità possedute o alla

riacquisizione di abilità, in vista di un successivo rientro al proprio domicilio o inserimento in famiglia o verso una domiciliarità con vari gradienti di supporto.

### **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 EROGATI**

All'interno della comunità vengono erogati servizi di tipo clinico e terapeutico riabilitativo basati su una progettualità individuale che tiene conto della "diversità", a livello di competenze e bisogni, di ogni singolo paziente. Le attività sono dunque caratterizzate da "flessibilità" e "adattabilità" e vengono declinate all'interno del Progetto terapeutico individuale del paziente.

Vengono inoltre erogati i sottostanti servizi alberghieri:

- vitto
- alloggio
- pulizie ambienti
- lavaggio biancheria piana
- lavaggio indumenti intimi

### **PERSONALE**

Il personale risponde, nei profili professionali, a quanto previsto dalla DGR 1330/2013 in materia di accreditamento. L'equipe è composta da uno psichiatra, uno psicologo, un infermiere, un coordinatore, educatori e operatori socio sanitari.

Sono presenti 3 operatori la mattina e 2 il pomeriggio.

Il coordinatore è presente la mattina, dal lunedì al venerdì

Domenica e festivi sono presenti 2 operatori la mattina e 2 operatori il pomeriggio

La notte è presente un operatore socio sanitario e un operatore in pronta disponibilità.

L'orario e le compresenze potranno subire variazioni per permettere lo svolgimento delle attività anche in fasce orarie diverse (es: per uscite serali).

Verrà comunque sempre garantita la presenza minima di operatori previsto dalla normativa di riferimento (DGR 1330/2030).

Il coordinatore è presente dal lunedì al sabato preferibilmente la mattina ma comunque con orario flessibile.

### **FATTORI E STANDARD DI QUALITA'**

E' stato individuato prioritario, quale standard di qualità il grado di soddisfazione dei pazienti che è misurato attraverso due strumenti:

-i reclami. La comunità adotta una procedura per la gestione dei reclami e la modulistica è a disposizione dei pazienti.

Standard: numero di reclami  $\geq 3$  all'anno

-Verona Service Satisfaction Scale-54 items, uno strumento standardizzato che rileva il grado di soddisfazione dei pazienti e che viene somministrato annualmente  
Standard: punteggio  $\geq 3$

### **DIRITTI DEGLI UTENTI**

L'utente ha diritto di essere accolto all'interno del programma terapeutico residenziale e semiresidenziale 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 il GDPR 679/2016.

L'utente ha il diritto di essere informato relativamente alle regole da seguire per la convivenza con gli altri utenti e operatori.

L'utente ha il diritto di mantenere i contatti con i suoi familiari e il suo contesto di appartenenza a meno che il programma riabilitativo individualizzato non preveda diversamente.

L'utente ha il diritto di esprimere le sue richieste e le sue lamentele attraverso comunicazioni verbali o scritte compilando l'apposito modulo dei reclami, agli operatori.

Il paziente e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività. L'utente potrà utilizzare arredi e suppellettili personali. Modalità e limiti saranno definiti all'interno del programma individuale di attività di ciascun ospite.

### **GESTIONE RECLAMI**

La cooperativa individua come fattore primario la soddisfazione dei propri "clienti" e per questo si è dotata di una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti.

La modulistica per poter esporre un reclamo è presente presso la struttura, in locale accessibile e a disposizione degli ospiti.

### **RETTA**

La cooperativa provvederà a fatturare l'intera retta al DSM-DP senza richiedere corresponsione alcuna all'ospite.

### **ORARI DI APERTURA**

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

### **AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO**

E' autorizzata al funzionamento dal Comune di Imola con atto n. 14 del 13.01.2006 e accreditata dalla Regione Emilia Romagna con determinazione n.8801 del 14.07.2015

### **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 dell'utente.

## **APPROVAZIONE**

La presente carta dei servizi è stata approvata con verbale del consiglio di amministrazione del 24.07.2008 e successivamente modificata dalla Direzione fino all'attuale revisione (Rev.n. 7 del 23.12.2019)