



CARTA DEI SERVIZI *CENTRO TASSO*

Revisione 05 – Gennaio 2026

La presente Carta dei Servizi ha validità 3 anni. L'allegato 1, riportante i risultati annuali degli indicatori di Qualità, viene distribuita agli interessati con cadenza annuale.

Presentazione del Centro Tasso

Il Centro Tasso ha sede in via Tasso n° 2 a Bologna, ed ha come mission l'elaborazione di **progetti educativi – riabilitativi personalizzati**, effettuati mediante interventi individuali e/o di gruppo da svolgere sia all'interno che all'esterno della struttura, **dedicati a persone con problematiche psichiatriche**.

Il progetto riabilitativo e la sua valutazione sono frutto della condivisione tra equipe del "Tasso", l'utente, gli operatori del Centro di Salute Mentale di riferimento, i referenti affettivi primari ed eventuali altri soggetti coinvolti.

I percorsi educativi – riabilitativi attivati sono mirati a supportare le persone nel consolidare e rafforzare abilità e competenze nell'affrontare e superare difficoltà e fragilità.

In quest'ottica gli interventi vengono strutturati valutando sia le risorse presenti nella vita della persona, come abilità, interessi, desideri, famiglia e legami amicali/affettivi, sia le aree nelle quali compaiono fragilità e disabilità.

Il percorso educativo- riabilitativo, a seconda degli obiettivi può avvalersi di interventi che vengono differenzialmente strutturati: individuali o in gruppo, a mediazione strumentale o utilizzando il dialogo, nel Centro Tasso **o nei setting di vita dei destinatari degli interventi**.

Gli obiettivi educativi – riabilitativi si riferiscono alla dimensione del vivere quotidiano, autonomie e relazioni, ai processi di comprensione dei vari contesti di vita e all'acquisizione delle modalità per affrontare e gestire tali ambiti.

È prevista inoltre la realizzazione di Progetti di Attività Comunità (P.A. Co.) in collaborazione con le Associazioni afferenti al DSM-DP e con altre realtà cooperative.

Il Centro Tasso è composto da un'equipe di 17 educatori professionali e da un educatore professionale con funzioni di coordinamento. Lo staff si avvale della consulenza clinica di uno psichiatra, che supporta il gruppo operativo nell'ottimizzare la progettazione delle attività e la loro efficacia riabilitativa.

Il Centro Tasso è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 19,00. Il Sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

Vengono organizzate attività ed eventi anche al di fuori dell'orario di apertura del Centro, per questo motivo l'accesso al Centro Tasso è regolato mediante appuntamento. È prevista la possibilità di organizzare iniziative per modulare gli interventi sugli effettivi bisogni/interessi degli utenti.

L'orario di apertura del Centro Tasso infatti è funzionale, oltre allo svolgimento di attività/interventi all'interno della struttura, alla pianificazione di attività/interventi esterni ed alla strutturazione di progetti riabilitativi mirati all'integrazione delle persone nel proprio territorio e nei contesti di vita.

Gli educatori sono presenti in struttura quotidianamente dal lunedì al venerdì e a rotazione il sabato, con continuità nell'arco dell'intero anno.

Lo psichiatra consulente non rappresenta un punto di riferimento per l'utenza ma è di supporto all'equipe nella progettazione e nella valutazione dell'andamento delle attività. È presente in sede su pianificazione specifica di eventi formativi.

I tempi dei progetti educativi – riabilitativi sono definiti dall'accordo quadro con il Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche per la realizzazione di percorsi riabilitativi con modalità Budget di Salute.

A chi è rivolto il servizio

Il servizio è rivolto a cittadini con più di 18 anni di età seguiti dal DSM-DP di Bologna, in carico agli ambulatori dei Centri di Salute Mentale che presentino problematiche di tipo psichiatrico medio-grave e che necessitino di un percorso educativo - riabilitativo. È rivolto, inoltre, a giovani dai 16 anni in su in carico ai servizi della NPIA.

Caratteristiche strutturali

Il Centro Tasso ha sede nel quartiere Navile, in via Tasso n° 2, ed è stato inaugurato nell'anno 1991. La cooperativa ASSCOOP è presente sul Servizio con i propri educatori professionali in convenzione dall'anno 2000 e in gestione diretta dall'anno 2011.

La struttura è disposta su due piani ed è provvista di una piccola area esterna; al pianterreno trovano spazio un ampio soggiorno e una sala da pranzo utilizzabili con modalità polivalenti grazie alla presenza di una parete mobile, una grande cucina attrezzata, la sala musica, una stanza dedicata all'accoglienza che funge anche da segreteria, una lavanderia, due bagni di cui uno predisposto per l'handicap. Al piano superiore ci sono: la palestra dotata di spogliatoi, doccia e toilette, la stanza idromassaggio, l'atelier di grafica, una stanza per l'attività di informatica, una stanza polivalente attrezzata con televisione, videoregistratore e lettore DVD che viene in alternativa utilizzata anche per i colloqui, un locale riservato esclusivamente agli operatori per l'archiviazione di cartelle, documentazione storica e la gestione informatica dei dati, un bagno riservato agli operatori e un ripostiglio.

Modalità d'accesso

L'accesso al Centro Tasso è regolato da accordi con il Dipartimento di Salute Mentale-Dipendenze Patologiche di Bologna: avviene tramite invio ed attivazione di un Budget di Salute personalizzato da parte del Centro di Salute Mentale, o servizio NPIA, che ha in carico l'utente.

Recapiti

Telefono: 051-3546137

e-mail: tasso@ass-coop.it

Staff

Lo Staff è costituito da:

- 1 Coordinatore Educatore Professionale
- 17 Educatori Professionali

L'orario degli operatori è articolato in modo da garantire sempre un'equa distribuzione del personale su mattino e pomeriggio e la rotazione sui sabati.

Il Centro Tasso garantisce:

- Una progettazione individualizzata, comprendente gli obiettivi del progetto personalizzato con Budget di salute a favore dell'utente, declinato negli interventi educativi- riabilitativi, con verifica secondo i tempi concordati nel Progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato BDS.
- La co-progettazione di Attività di Comunità insieme a DSM-DP, Associazioni, altre cooperative e soggetti del territorio.
- La disponibilità del Coordinatore e di tutta l'equipe a fornire informazioni e chiarimenti sul percorso terapeutico-riabilitativo.
- Personalizzazione degli interventi: la riabilitazione, nel senso di "restituire abilità", viene intesa come un processo dinamico e flessibile. In quest'ottica gli interventi verranno strutturati valutando sia le risorse attualmente presenti nella vita della persona, come abilità, interessi, desideri, famiglia e amicizie, sia le aree nelle quali compaiono disabilità e che saranno oggetto del progetto riabilitativo personalizzato. Il percorso riabilitativo potrà avvalersi di interventi che verranno differenzialmente strutturati a seconda degli obiettivi: individuali o in gruppo, a mediazione strumentale o utilizzando il dialogo, presso il Centro o nei *setting* di vita dei destinatari degli interventi.
- Chiarezza e condivisione: gli obiettivi individuati nel progetto riabilitativo saranno esplicitati e condivisi con l'utente, i referenti affettivi primari e gli invianti. Il progetto prevederà tempi di attuazione e di verifica definiti con tutti gli attori coinvolti.
- Integrazione con il territorio: il "Tasso" è una realtà territoriale, e quindi entità privilegiata per consentire interventi che abbiano come obiettivo la riacquisizione del ruolo di cittadino integrato nella comunità di appartenenza. Grande attenzione verrà posta ai training di abilità nei contesti reali, per consentire una riappropriazione, attraverso la promozione di competenze sociali e di decodifica dei diversi contesti, di ruoli e script utilizzati nella vita quotidiana. Il Centro Tasso rappresenta quindi uno dei nodi della rete sociale che viene attivato per facilitare l'individuazione e, quando necessario, la mediazione, rispetto ad altre risorse territoriali utili al reinserimento sociale.
- Collaborazione con le reti territoriali interne (Associazioni di volontariato, CUFO, Fare Insieme e altre) ed esterne (Quartieri, Centri Ricreativi culturali ecc.) ai circuiti psichiatrici.
- Risposta ai nuovi bisogni emergenti: risposte attente e puntuali alle nuove tipologie di utenza: disturbi di personalità, esordi precoci.
- Interventi strutturati individuali e di gruppo programmati sui bisogni/obiettivi dell'utenza, condotte sulla base di un progetto, e verificate con cadenza programmata.
- Il decoro, la pulizia, la sicurezza e la fruibilità degli ambienti del Centro.
- La promozione delle autonomie dell'utenza e la continuità dei contatti con il servizio inviante.
- Il coinvolgimento dei familiari nel percorso dell'utente, secondo la loro disponibilità.
- L'impiego di personale qualificato e formato sulle problematiche della tipologia di utenza

Interventi Individuali

La progettazione viene personalizzata rispetto ad ogni utente per la definizione di percorsi riabilitativi individualizzati. Su questo piano gli attori coinvolti sono educatore/i referente/i ed utente intesi come soggetti considerati parte integrante di un sistema complesso ed articolato di cui fanno parte la famiglia, gli operatori referenti del CSM e/o di altre agenzie coinvolte ecc. Tempi e modalità di attuazione variano a seconda delle persone. Vengono concordati tempi, luoghi, orari, contenuti ed obiettivi con il diretto interessato in accordo con l'equipe inviante e coinvolgendo, là dove opportuno, i riferimenti significativi del suo contesto di vita. Ciascun educatore organizza gli appuntamenti individuali con gli utenti settimanalmente, alcuni hanno cadenza regolare, altri variabile. Giorni ed orari vengono concordati con gli utenti stessi e raccordandosi con l'intera equipe funzionalmente all'organizzazione globale del Servizio.

Interventi di gruppo

La progettazione degli interventi di gruppo raccoglie i bisogni/interessi/obiettivi emersi dagli utenti nella progettazione personalizzata; prevede tempi definiti e avviene periodicamente.

Per gli utenti per i quali è emersa l'esigenza di partecipare a situazioni di gruppo vengono proposti gruppi composti secondo criteri di omogeneità di obiettivi riabilitativi ed interessi. Su questo piano l'intera equipe è coinvolta ed elabora con strumenti specifici il programma di interventi e le modalità di coinvolgimento degli utenti nella progettazione delle attività di gruppo.

Il numero dei partecipanti ai gruppi può variare da un minimo di 2/3 ad un massimo di 10/12 persone. Per ogni gruppo di attività viene redatto un progetto a cura degli educatori referenti dello stesso, in cui vengono specificati finalità dell'attività, gli obiettivi riferiti ai singoli utenti, modalità e tempi, luogo e costi. I partecipanti vengono coinvolti nella fase di valutazione iniziale, in itinere e finale, affinché possano essere resi partecipi alla definizione dei contenuti ed condividere gli obiettivi.

Alcuni progetti possono essere trasversali e prevedere la collaborazione tra diversi soggetti.

Sono previste Attività con giorno di incontro variabile:

- Uscite serali mensili
- Tempo libero
- Eventi estemporanei.

Gli interventi possono essere raggruppati nelle seguenti aree:

- affettività/socialità
- abitare/ supporto alla domiciliarità

Gli obiettivi sono finalizzati ad ottenere un miglioramento rispetto a:

- Benessere fisico
- corretta alimentazione
- autonomia gestionale ordinaria
- abilità socio-cognitive
- partecipazione ad attività ludico- ricreative-socializzanti
- movimento e cura del corpo
- espressività (arte, musica)
- abilità logico-creative.

Al Centro Tasso si accede previo appuntamento. Gli utenti, sulla base del progetto individuale, possono accedere alla struttura da soli, accompagnati da un familiare o da un'altra persona per essi importante, o da un operatore.

Standard di Qualità del Servizio

Per misurare la qualità dei servizi forniti dalla struttura, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

Il fattore di qualità rappresenta la capacità di rispettare gli impegni dichiarati nella Carta dei Servizi. I fattori di qualità individuati in questa Carta dei Servizi sono riportati nella tabella successiva.

Per ciascuno dei fattori vengono individuati gli indicatori scelti per misurare il livello di qualità del servizio e gli standard che fissano i livelli di qualità garantito agli utenti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore, basato sui risultati degli anni precedenti.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD
Accuratezza	È presente un Progetto Individuale Riabilitativo per ogni utente inserito.	100%
	Il Progetto Individuale Riabilitativo viene verificato con il Servizio Inviante nei tempi definiti.	100%
Informazione	Viene consegnata la “Carta dei Servizi” ad ogni utente	100%
	In cartella deve essere presente il Consenso Informato al trattamento, e l’autorizzazione al trattamento dei dati personali, firmati dall’utente.	100%
Integrazione con i familiari	Vengono effettuati puntualmente i colloqui con le famiglie che richiedono un coinvolgimento nel percorso dell’utente inserito.	100%
Appropriatezza delle Attività di gruppo	Le attività di gruppo vengono verificate almeno 2 volte nei tempi di validità del progetto.	100%

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

All’interno del Centro Tasso è disponibile la modulistica per suggerimenti, segnalazioni e reclami; il modulo può essere consegnato direttamente all’operatore o collocato nell’apposita cassetta, dagli utenti o dai familiari.

Soddisfazione cliente

Annualmente vengono distribuiti questionari agli utenti frequentanti il Centro Tasso, per raccogliere il grado di soddisfazione e avviare eventuali azioni di miglioramento nelle aree evidenziate come problematiche.

Gli utenti vengono coinvolti nella restituzione dei risultati.

Tariffe

L’accesso al Centro Tasso è gratuito. Sono a carico degli utenti:

- la quota di partecipazione a gite e/o eventi
- le spese personali;
- i costi per la partecipazione alle attività ludico-ricreative sul territorio, ove contemplati.

La presente Carta dei Servizi riporta le specificità del Centro Tasso; per i contenuti generali si rimanda alla Carta dei Servizi della Cooperativa **ASSCOOP**.