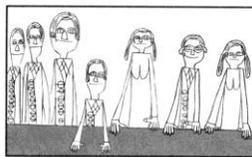


CDD Giuliana Martinelli

Stiava - Massarosa



C.RE.A. COOP. SOCIALE

CARTA DEL SERVIZIO

Sommario

| | |
|---|---------|
| C.R.E.A. società cooperativa sociale | Pag. 02 |
| Che cosa è il Centro Diurno per Disabili | Pag. 02 |
| Destinatari | Pag. 03 |
| Attività/servizi offerti | Pag. 03 |
| Orari | Pag. 03 |
| Metodologia di lavoro | Pag. 04 |
| Modalità di ammissione e dimissione | Pag. 04 |
| Costo | Pag. 04 |
| Rapporto con le famiglie e con il territorio | Pag. 04 |
| Risorse umane impegnate | Pag. 05 |
| Impegni per la Qualità e l'Ambiente | Pag. 05 |

CDD Giuliana Martinelli – Coordinatrice Silvia Pesetti
Via della Misericordia 43 – Stiava, Massarosa; tel. 0584.970183
cdstiava.coopcrea@gmail.com

C.R.E.A cooperativa sociale

C.R.E.A. è una cooperativa sociale attiva dal 1982 nella progettazione e gestione di servizi educativi e socio assistenziali per disabili, anziani, minori e cittadini stranieri in regime residenziale, diurno e domiciliare in convenzione con Comuni, ASL, enti privati della Provincia di Lucca. La Cooperativa, al fine di garantire il rispetto dei principi di trasparenza, efficacia ed efficienza degli interventi, si è dotata di un Sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente certificato UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 che risponde all'esigenza di mettere a sistema, tenere sotto controllo e migliorare i principali processi aziendali. L'orientamento al Cliente, sia interno che esterno, si realizza attraverso l'ascolto, il confronto, il coinvolgimento degli operatori, degli utenti e dei loro familiari, dei committenti e della comunità di riferimento nei percorsi di valutazione dei servizi. La politica per la qualità della Cooperativa C.R.E.A., è disponibile in struttura ed esposta in bacheca.

Che cosa è il Centro Diurno per Disabili

Il Centro Diurno per Disabili è una struttura semiresidenziale aperta e flessibile finalizzata al miglioramento del benessere della persona disabile attraverso:

- Ospitalità diurna, assicurando le necessarie condizioni di sicurezza personali e ambientali nonché il livello socio-educativo-assistenziale necessario a seconda delle personali esigenze;
- Supporto e promozione delle autonomie personali e di vita quotidiana;
- Socializzazione e integrazione con i contesti di appartenenza e con la comunità territoriale;
- Accompagnamento in percorsi di auto organizzazione, potenziamento dell'autostima e delle capacità personali.

C.R.E.A. attualmente gestisce, in convenzione con l'AUSL Toscana Nord Ovest, 9 Centri Diurni con finalità simili, ma con obiettivi specifici e programmi differenziati in relazione ai bisogni dei cittadini/utenti e al contesto sociale nel quale i Centri sono inseriti.

Il **CDD Giuliana Martinelli** di Stiava è attivo dal 1995; la coop.va l'ha gestito dal 1995 al novembre 2015 e lo gestisce nuovamente dal dicembre 2017.

Destinatari

Il Centro Diurno è rivolto a persone adulte con disabilità cognitiva anche con handicap plurimi, riconosciute in condizione di handicap grave (art. 3, comma 3, legge 104/1992). L'età massima per la permanenza nel Centro è indicata in 65 anni. E' ammessa la frequenza oltre i 65 anni, ove possibile, solo nel caso in cui il Piano di assistenza Personalizzato ne individui tempi e obiettivi.

Il **CDD G. Martinelli** di Stiava può accogliere 11 ospiti. La frequenza di norma è a tempo pieno. Nel caso di inserimenti a tempo parziale, il numero di presenze giornaliere non deve superare la capienza massima prevista.

Attività/servizi offerti

Le attività, mirate al rispetto del ritmo di vita degli ospiti, si dividono in:

- attività interne al Centro riguardanti lo sviluppo e il sostegno alle autonomie personali e l'organizzazione di laboratori di attività "occupazionali" ed espressive;
- attività esterne al Centro finalizzate a sviluppare competenze sociali e integrazione inerenti principalmente la partecipazione a iniziative pubbliche, la promozione e realizzazione di eventi, la collaborazione con scuole e associazioni, la realizzazione di gite, weekend e uscite serali.

I **servizi erogati** si distinguono, nell'ospitalità diurna, principalmente in:

- socio – assistenziali per la cura, l'assistenza alla persona e la somministrazione dei pasti;
- socio-educativi e di socializzazione;
- ludico-ricreativi e di integrazione con il territorio;
- occupazionali con laboratori di attività manuali ed espressive.

Orari

Il Centro Diurno è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30. È aperto tutto l'anno, per almeno 245 giorni, tranne per una pausa di una settimana nel mese di agosto e di alcuni giorni nel periodo di Natale.

Alcune attività (gite, cene, cinema, teatro, ecc) sono programmate in orari serali, nei fine settimana e nelle 24 ore per soggiorni esterni.

Metodologia di lavoro

Per il Centro è definito un **progetto globale di gestione del servizio**. Gli strumenti principali dell'agire degli operatori sono la progettazione individualizzata (Piano Educativo Personalizzato), la programmazione delle attività, il lavoro d'equipe, la promozione della rete sociale di supporto, il controllo e la valutazione secondo i parametri del Sistema Qualità e dell'Accreditamento Sociale.

Le attività nel Centro si svolgono in momenti di attività individuale e di gruppo secondo il processo: osservazione → programmazione → realizzazione delle attività → verifica → valutazione.

Il lavoro viene verificato periodicamente dall'èquipe interna, dal Coordinatore con i Referenti dell'Azienda USL, con le famiglie nelle riunioni periodiche (almeno due volte l'anno).

Modalità di ammissione e dimissione

L'inserimento al Centro avviene, previa autorizzazione dell'apposita Commissione Multidisciplinare dell'AUSL Toscana NordOvest - zona distretto Versilia (UVMD), in base al Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) redatto dagli operatori dell'èquipe territoriale, concordando tempi e modalità con la famiglia (o figure tutorie) e con il Coordinatore del Centro.

Le dimissioni dal Centro sono disposte dall'apposita Commissione Multidisciplinare dell'AUSL Toscana Nord Ovest (UVMD).

Costo

Il servizio è gratuito per l'utente. Per i servizi Weekend e Uscite Serali può essere chiesta una compartecipazione alle famiglie per le spese vive di pernottamento e pasti (oltre il pranzo).

Rapporti con le famiglie e il territorio.

La dimensione familiare rappresenta per gli utenti del Centro un sistema fondamentale di riferimento pertanto qualsiasi intervento e progetto con il singolo tiene conto dell'ambiente di vita e dell'azione integrata dei diversi soggetti. Le famiglie sono coinvolte in diverse occasioni:

- colloqui individuali con il Coordinatore per le problematiche del singolo;
- riunioni periodiche dell'intero gruppo genitori del Centro per la

socializzazione e verifica dei programmi e delle attività svolte;

- momenti conviviali interni al Centro, feste e iniziative interne ed esterne.

Il Centro mantiene attiva una rete di collegamento con il territorio nell'ambito della quale si realizzano attività in collaborazione con l'Ente pubblico locale, le scuole, le associazioni, i singoli cittadini.

Risorse umane impegnate

Nel Centro, secondo quanto previsto dagli accordi convenzionali e dalla normativa vigente, operano diverse figure professionali: educatori professionali, animatori, esperti di attività manuali ed espressive, addetti all'assistenza di base. E' prevista la presenza costante di personale in rapporto adeguato al numero di utenti, in relazione al tipo di attività programmate e nel rispetto della Convenzione con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest. E' prevista la presenza di un **Coordinatore**.

Nel Centro possono essere presenti, su progetti specifici, giovani del servizio civile volontario, tirocinanti, stagisti e volontari.

Impegni per la Qualità e l'Ambiente

La Cooperativa C.RE.A., al fine di garantire il rispetto dei principi di trasparenza, efficacia ed efficienza della propria organizzazione e dei servizi che gestisce, si è dotata, dal 2000, di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015. Più recentemente la Cooperativa ha adottato un sistema di gestione integrato anche con la UNI EN ISO 14001:2015 – *Sistema di gestione ambientale* e con la norma di servizio UNI 11010 – *Servizi socio-sanitari e sociali. Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità*.

La Cooperativa ha inoltre adottato un Codice Etico e un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per la prevenzione dei reati ex D.Lgs n. 231/2001, consultabili sul sito www.coopcrea.it e incaricato un Organismo di Vigilanza indipendente.

Si individuano quali principali indicatori della qualità del servizio:

- indice di soddisfazione degli ospiti e dei parenti;
- ampiezza delle opportunità: quantità e qualità delle attività interne proposte;
- ampiezza delle opportunità: articolazione, quantità e qualità delle occasioni esterne proposte

e realizzate; • contenimento del turn-over e iniziative di formazione/aggiornamento per il personale; • qualità percepita dai volontari, dai servizi e dalla comunità con la quale si entra in contatto.

Coerentemente con quanto previsto dal Sistema di Gestione integrato per la Qualità e l'Ambiente la valutazione del servizio è basata sul confronto fra differenti punti di vista espressi dai diversi soggetti interessati.

Organismo di rappresentanza degli ospiti

È istituita l'assemblea di rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari, che elegge al proprio interno un suo delegato. L'assemblea ha compiti propositivi e valutativi sul Centro in generale, con gli operatori del Centro, e si riunisce di norma a cadenza almeno semestrale.

Rilevazione della soddisfazione del cliente e dei terzi

I diversi soggetti interessati saranno chiamati ad esprimere le proprie opinioni rispetto alla qualità del servizio erogato tramite la compilazione, almeno ogni due anni, di un questionario. Verrà fatto un confronto dei risultati che saranno, con opportuni strumenti, restituiti agli interessati.

Gestione dei reclami - suggerimenti

In caso di rilevazione di non conformità rispetto ai principi della qualità ed alle regole di buon funzionamento del servizio possono essere inoltrati reclami che la cooperativa si impegna a gestire secondo apposita procedura. Il reclamo deve essere formulato per scritto, contenere tutte le informazioni necessarie all'individuazione del problema e deve essere inoltrato o direttamente al servizio o agli uffici della cooperativa. La cooperativa si impegna a dare risposta in forma scritta entro 30 giorni dalla data in cui è stato inoltrato il reclamo. Possono inoltre essere avanzati suggerimenti e proposte ritenuti significativi per il miglioramento della struttura. La cooperativa si impegna ad ascoltarli, a valutarli e a dare una risposta entro 30 giorni direttamente all'interessato o nelle sedi di riunione previste.

Per conoscere le attività interne ed esterne dei Centri Diurni
Disabili può essere consultato il sito www.coopcrea.it

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO 14001

Certificato **UNI EN ISO 9001:2015 n° 4149/00/S**

Certificato **UNI EN ISO 14001:2015 n° EMS-7285/S**



SERVIZIO CERTIFICATO
UNI 11010
Servizi Residenziali
e Diurni Disabili

Certificato **UNI 11010:2002 n° DISAB/18/16**

C.RE.A. società cooperativa sociale

Uffici/amministrazione

Via Virgilio, 222 – Viareggio (LU)

Tel. 0584.384077 – Fax 0584.397773

info@coopcrea.it -- crea@postalcert.it

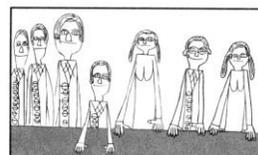
www.coopcrea.it

P.IVA 00985350461

Iscrizione C.C.I.A.A. n. 111954

Tribunale di Lucca n. 10313

Albo società cooperative n° A100178



C.RE.A. COOP. SOCIALE