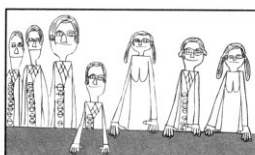


CAP ArcaCasa
Don Beppe Socci
Viareggio (LU)



C.RE.A. COOP. SOCIALE

CARTA DEL SERVIZIO

Sommario

C.RE.A. società cooperativa sociale	Pag. 02
Che cosa è la CAP (Comunità Alloggio Protetta per Disabili) ArcaCasa Don Beppe Socci	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
La retta	Pag. 04
Rapporto con le famiglie e con il territorio	Pag. 05
Risorse umane impegnate	Pag. 05
Impegni per la Qualità	Pag. 06

CAP ArcaCasa Don Beppe Socci
Via dei Comparini, 3c – 55049 Viareggio (LU)
tel. e fax 0584.389605 – arcacasa@coopcrea.it
Coordinatrice Responsabile del servizio: Anna Greco

C.RE.A società cooperativa sociale

C.RE.A. è una cooperativa sociale attiva nella Provincia di Lucca 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 Qualità certificato ISO 9001:2008 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.RE.A., è disponibile in struttura ed esposta in bacheca.

Che cosa è la CAP Arca Casa Don Beppe Socci

La Comunità Alloggio Protetta per Disabili ArcaCasa Don Beppe Socci è una struttura nata per rispondere al bisogno di accoglienza di **adulti disabili** in contesti qualificati e caratterizzati da una forte integrazione con il territorio. L'impegno dell'Associazione "Arca: una casa per l'handicap" e la progettualità e collaborazione della cooperativa hanno portato, nel dicembre 1999, alla realizzazione della struttura attraverso una campagna di raccolta fondi che ha trovato una significativa risposta nella comunità locale.

La struttura, in quanto Casa, ha come obiettivo principale quello di favorire la vita in comune e l'inserimento degli ospiti nel contesto sociale attraverso:

- l'ascolto, la valorizzazione delle risorse individuali e il coinvolgimento ospiti;
- la creazione di un clima relazionale di tipo familiare rispettoso delle libertà personali e dello stile di vita di ognuno;
- l'integrazione con il territorio e la promozione della partecipazione degli ospiti, delle famiglie, degli operatori, della comunità.

Il servizio è gestito dalla cooperativa sociale C.RE.A. in convenzione con l'ex Azienda USL 12 Viareggio e con il Comune di Viareggio e si trova in via dei Comparini, 3 C a Viareggio.

Destinatari

Il servizio è rivolto a **16 adulti disabili** riconosciuti in condizione di handicap in base alla legge 104/92. I posti sono suddivisi in: 13 posti per non autosufficienti, 2 per autosufficienti. N. 1 posto è riservato all'accoglienza temporanea di adulti disabili che si trovano momentaneamente privi del sostegno familiare.

Attività/servizi offerti

Le attività si dividono principalmente in:

- Attività interne alla Casa riguardanti la gestione del quotidiano volte a sviluppare autonomie personali e competenze relative alla convivenza o di tipo occupazionali e di laboratorio;
- Attività esterne alla Casa finalizzate a sviluppare competenze sociali e “occupazionali” esportabili anche in contesti diversi.

I servizi erogati nella struttura si distinguono principalmente in:

- **Prestazioni di tipo alberghiero:** igiene, cura e manutenzione degli ambienti; servizio di ristorazione e cura dell'alimentazione; servizio di lavanderia della biancheria della casa e degli ospiti; tenuta del guardaroba.
- **Prestazioni socio-assistenziali e di cura:** cura della persona, della sua immagine e della sua salute, igiene ed educazione alimentare, sostegno alle abilità motorie, supporto allo sviluppo delle autonomie personali, trasporto degli ospiti da e per la residenza.
- **Prestazioni socio-educative, occupazionali e di socializzazione:** supporto al mantenimento e allo sviluppo delle capacità di relazione e socializzazione, stimolo all'autorganizzazione, al potenziamento dell'autostima e dell'autonomia, promozione e supporto alle attività formative, occupazionali, ludiche e ricreative, sensibilizzazione dei contesti di appartenenza e della comunità locale ai propri compiti e funzioni, integrazione sociale con il territorio e con i contesti di appartenenza riferito all'ospite e al servizio nel suo complesso.

Orari

Il servizio è attivo senza interruzione per tutto il corso dell'anno 24 ore su 24. Sono definiti orari di riferimento per le attività quotidiane e per le visite di parenti e amici.

Metodologia di lavoro

Il complesso degli interventi è inquadrato nell'ambito del **progetto globale del servizio** che individua le finalità e gli aspetti qualificanti per la gestione della casa. La progettazione individualizzata, il lavoro d'équipe, la promozione della rete sociale di supporto, il controllo e la valutazione secondo i parametri del Sistema Qualità e dell'Accreditamento Sociale, costituiscono gli strumenti principali del lavoro degli operatori nella struttura.

Modalità di ammissione e dimissione

La procedura per l'ammissione prevede, come da regolamento "ArcaCasa" (rev. del 28/09/06):

- la richiesta d'inserimento da parte dell'équipe funzionale, valutata positivamente dall'UVM D (Unità Valutativa Multidimensionale Disabilità), e inoltrata alla struttura dal Servizio Sociale competente;
- la presentazione della richiesta alla CAP e la valutazione sulla base della rispondenza del progetto ai bisogni della persona e la compatibilità con il gruppo ospiti già presenti;
- l'invio dell'autorizzazione all'inserimento da parte del competente servizio del comune o dell'ASL con trasmissione della documentazione necessaria alla struttura per la presa in carico dell'ospite. Nei primi tre mesi viene operata dall'équipe della struttura un'osservazione mirata alla conferma della permanenza;
- nel caso di conferma della permanenza, si procede alla progettazione individualizzata con la definizione di obiettivi a breve, medio e lungo periodo. Le dimissioni sono concordate con l'équipe territoriale e autorizzate dai Servizi Sociali competenti.

La retta

La retta è suddivisa in quota sanitaria (a carico dell'ASL) e quota sociale a carico dell'ospite e/o del Comune di residenza secondo i parametri previsti dalla normativa regionale vigente.

Al momento dell'ammissione, l'ufficio competente dell'ASL compila e invia alla struttura un'impegnativa dove viene indicata la quota di partecipazione alla spesa per la parte sanitaria e per la parte sociale, la retta a carico dell'ospite o dei familiari tenuti per legge alla corresponsione degli alimenti ed

eventualmente del Comune territorialmente competente.

La quota di parte sociale deve essere corrisposta a C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale tramite versamento su c/c bancario (Banca Prossima spa/Gruppo Intesa San Paolo, filiale 05000, Piazza Ferrari 10 – 20121, Milano IBAN: IT31 U033 5901 6001 0000 0068 948) oppure tramite bollettino postale (c/c 15052558). I versamenti devono essere eseguiti entro i primi 15 giorni del mese corrente.

Nella comunicazione di ammissione vengono indicati alla struttura i soggetti che compartecipano alla spesa di parte sociale (utente ed eventualmente Comune di residenza) e la somma destinata alle spese personali, da versare direttamente alla struttura. Di norma, la somma mensile destinata alle spese personali è gestita dalla CAP. In tal caso sarà cura del Coordinatore tenere documentazione aggiornata in merito alle spese sostenute e svolgere una rendicontazione periodica extracontabile, comprensiva dei giustificativi di spesa.

Rapporti con le famiglie e il territorio.

La struttura sostiene e valorizza il rapporto con le famiglie e con il contesto di appartenenza. La partecipazione è prevista, oltre alle visite settimanali in struttura, in occasioni formali (riunioni periodiche e incontri individuali di verifica) e informali (feste, incontri).

Particolare attenzione viene rivolta anche al rapporto con il territorio per l'organizzazione di attività comuni e la partecipazione degli ospiti ad iniziative esterne. E' costante la collaborazione con associazioni e singoli volontari. Nella struttura sono inoltre presenti giovani del servizio civile volontario.

Risorse umane impegnate

Nella struttura, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, operano diverse figure professionali: addetti all'assistenza di base, operatori socio-sanitari, fisioterapista, infermiere, educatore professionale, addetto alla cucina, addetto alle pulizie.

Il personale è organizzato in turni sulle 24 ore: la notte sono sempre compresenti due operatori; durante il giorno, nell'orario 8.00/22.00 è sempre garantita la presenza di un numero adeguato di operatori addetti all'assistenza, tecnici e ausiliari per lo svolgimento delle attività previste nel

piano giornaliero di lavoro e nella programmazione. E' prevista la presenza di un **Coordinatore Responsabile** a tempo pieno.

Impegni per la Qualità

La Cooperativa C.R.E.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 Qualità certificato ISO 9001:2008. 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 per l'Assicurazione della Qualità la valutazione del servizio è basata sul confronto fra differenti punti di vista espressi dai diversi soggetti interessati.

Organismo di rappresentanza degli ospiti

L'organismo di rappresentanza è composto dagli ospiti e dalle loro famiglie o loro rappresentanti. Si riunisce presso la struttura almeno una volta l'anno. Ha funzioni esclusivamente consultive: può avanzare suggerimenti e proposte in ordine al miglioramento costante della qualità dell'offerta assistenziale fornita dalla struttura.

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 fatta 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.

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

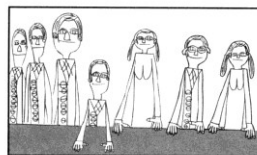
P.IVA 00985350461

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

Tribunale di Lucca n. 10313

Albo società cooperative n° A100178

Certificato ISO 9001:2008 n° 4149/00/S



C.RE.A. COOP SOCIALE