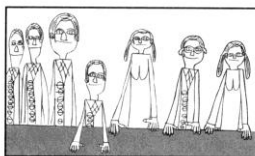


RSA Casa dei Nonni

Camaiole (LU)



C.R.E.A. COOP. SOCIALE

CARTA DEL SERVIZIO

Sommario

C.R.E.A. società cooperativa sociale	Pag. 02
Che cosa è la RSA Casa dei Nonni	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
Risorse umane impegnate	Pag. 05
Impegni per la Qualità	Pag. 06

RSA Casa dei Nonni
c/o Ex Ospedale San Vincenzo, 4° e 5° piano
Viale Oberdan, 28 – 55045 Camaiore (LU)
tel. e fax 0584.963289 - rsa-anziani@coopcrea.it
Coordinatrice Responsabile del servizio: Sandra Lazzarini

C.R.E.A società cooperativa sociale

C.R.E.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.R.E.A., è disponibile in struttura ed esposta in bacheca.

Che cosa è la RSA Casa dei Nonni

La **RSA Casa dei Nonni** nasce a Mommio Castello nel 1989 come casa protetta, destinata ad accogliere, prevalentemente, sia persone anziane disabili psichiche (nell'ottica del lungo lavoro di superamento degli ospedali psichiatrici previsto dalla L. 180/78) sia anziani non autosufficienti. Dal dicembre 2008 la struttura è stata trasferita al 4° e 5° piano dell'ex padiglione ospedaliero di Camaioere. Il servizio è dell'ex Azienda USL 12 di Viareggio-ora ASLNordOvest ed è gestito dalla cooperativa sociale C.R.E.A. dal 1997.

La struttura risponde ai ritmi e alle routine della normale vita familiare incentivando negli ospiti il senso di appartenenza con la finalità di socializzazione e il mantenimento delle autonomie personali.

Si tende inoltre a favorire la vita in comune e l'inserimento degli ospiti nel contesto sociale attraverso l'integrazione con il territorio e la promozione della partecipazione degli ospiti, delle famiglie, degli operatori, della comunità.

Gli obiettivi generali della struttura si possono indicare in:

- Creazione di un clima relazionale di tipo familiare, rispettoso delle singole individualità a livello caratteriale e valoriale;
- Valorizzazione delle risorse individuali, attraverso l'ascolto e lo stimolo dei residenti per il mantenimento ed il recupero delle loro capacità;

- Coinvolgimento dei residenti, dei familiari, degli operatori nelle scelte relative alla comunità, anche relativamente alla personalizzazione degli ambienti di vita laddove possibile (es. per piccoli oggetti personali) anche in ragione della normativa vigente;
- Apertura al territorio, per la massima integrazione nel contesto sociale;
- Orientamento a favorire il rientro dell'anziano al proprio domicilio, ogniqualvolta ciò sia possibile.

Destinatari

La Residenza dispone di **18 posti residenziali** e di **4 per ospitalità diurna** rivolti ad anziani non autosufficienti; tutti i posti sono a disposizione dell'ASL.

Attività/servizi offerti

Si individuano quali attività generali del servizio:

- Assistenza di base alla persona nell'igiene personale, nell'assunzione dei pasti, nel mantenimento delle capacità psico-fisiche, nella deambulazione e in tutte le attività quotidiane di assistenza;
- Assistenza infermieristica compresa l'assistenza farmaceutica;
- Fisioterapia con riabilitazione e recupero funzionale (è disponibile uno spazio attrezzato dedicato a palestra)
- Animazione socio-educativa con attività in sinergia con associazioni e altri servizi presenti sul territorio

Sono erogati inoltre i servizi alberghieri, attraverso ditte specializzate relativi alla gestione del servizio quali: ristorazione, lavaggio biancheria piana e biancheria personale, servizio pulizia camere e ambienti comuni, manutenzione. Le specifiche delle prestazioni offerte sono indicate nel regolamento della struttura.

Orari

Il modulo residenziale è funzionante 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, Domeniche e festivi comprese, mentre quello diurno è attivo di norma dal Lunedì al Sabato, festività escluse, dalle 09,00 alle 17,00.

Sono definiti orari per le visite di parenti e amici, in genere tutti i giorni dalle 09.30 alle 11.30, dalle 15.00 alle 18.00. Gli orari possono essere modificati, in

base a particolari richieste delle famiglie.

Metodologia di lavoro

Il servizio mette l'anziano e i suoi bisogni al centro dell'attenzione, tramite una programmazione individualizzata degli interventi. La conoscenza dell'anziano dal punto di vista delle difficoltà, dei bisogni, ma anche e soprattutto dal punto di vista delle potenzialità, risorse e capacità di esprimersi è lo strumento primario per passare dall'uniformità delle prestazioni alla personalizzazione degli interventi.

Tutte le attività vengono organizzate dal coordinatore della struttura e gli interventi sono programmati e verificati periodicamente nelle riunioni di équipe.

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

Modalità di ammissione e dimissione

L'ammissione, sia per il servizio residenziale che per il servizio diurno, avviene su autorizzazione scritta dei Servizi Sociali ASL a seguito di valutazione effettuata dall'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare).

Le dimissioni sono concordate con l'équipe territoriale e autorizzate dai Servizi Sociali ASL. Possono avvenire per:

- aggravamento delle condizioni sanitarie, tali da richiedere un livello di protezione maggiore di quello offerto dalla struttura;
- su richiesta dell'ospite, della famiglia o di chi ne cura la tutela legale o dell'ente inviante per una variazione nel suo Piano Assistenziale Personalizzato.

Le specifiche procedure di ammissione e dimissione sono specificate nel regolamento della struttura.

La retta

La quota di parte sanitaria della retta è corrisposta dall'Azienda USL di Viareggio. La quota di parte sociale è carico dell'anziano e/o dei familiari, con possibile integrazione dei Comuni di appartenenza, a seconda degli accordi intrapresi fra i Servizi Sociali territoriali e la famiglia al momento

dell'inserimento. Tali accordi devono essere comunicati per iscritto dai Servizi Sociali territoriali al Coordinatore.

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 partecipano 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 RSA. 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. Per spese personali, sulla base anche di quanto disciplinato in sede di gara nel capitolato speciale, si intendono quelle necessarie all'acquisto di abbigliamento e farmaci di classe C e Cbis a carico dell'utente, quelle connesse alle uscite ed altre eventuali necessità prettamente personali. In relazione ad esigenze particolari, le cure accessorie con i servizi di parrucchiere, barbiere e pedicure, potranno essere previsti con oneri a carico dell'ospite.

Risorse umane impegnate

Nella struttura, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dagli accordi convenzionali, operano diverse **figure professionali**: assistenti di base, operatori socio sanitari, infermieri professionali, fisioterapisti, educatori professionali, animatori di comunità. Il personale addetto all'assistenza di base è organizzato in turni sulle 24 ore con la compresenza di due operatori. In base al piano di lavoro le altre figure professionali sono inserite nella programmazione giornaliera delle attività. E' prevista la presenza di una **Coordinatrice-Responsabile** (lunedì, mercoledì e venerdì dalle 09,00 alle

15,00) con la funzione di gestione della struttura negli aspetti organizzativi interni ed esterni affidati alla cooperativa

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

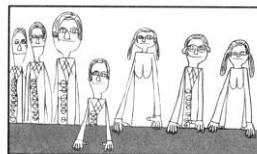
P.IVA 00985350461

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