

CDD GioCoraggio

Viareggio



C.R.E.A. COOP. SOCIALE

CARTA DEL SERVIZIO

Sommario

| | |
|---|---------|
| C.RE.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 | Pag. 05 |

CDD GioCoraggio – Coordinatrice Serena Del Cima
Via XX Settembre, 174 - Viareggio; tel. 0584.384923 e 0584.30993
giocoraggio@coopcrea.it

C.R.E.A società 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 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 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, 6 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 GioCoraggio** di Viareggio è nato nel 1999 per dare una risposta più articolata e rispondente ai bisogni di una utenza giovane e con un certo livello di autonomia e competenze.

Destinatari

Il Centro Diurno è rivolto a persone in età compresa tra 18 e 64 anni riconosciuti in condizione di handicap grave in base alla Legge 104/92 (art. 3). Il **CDD GioCoraggio** di Viareggio è autorizzato al funzionamento per un totale di n° 13 posti.

La frequenza di norma è a tempo pieno. Nel caso di frequenza parziale un posto può essere ricoperto anche da due persone.

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" (telaio, ceramica, impagliatura delle sedie, piccola falegnameria, computer, ...) ed espressive (animazione teatrale e musicale, pittura, attività motoria, ...);
- 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 aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

È aperto tutto l'anno 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, 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.

Modalità di ammissione e dimissione

L'inserimento al Centro avviene, previa disposizione dell'UVM dell'AUSL Toscana NordOvest - zona distretto Versilia e autorizzazione del Responsabile dell'Area Disabilità dell'U.F. Servizi Sociali ed Alta Integrazione dell'AUSL Toscana NordOvest - zona Distretto Versilia, in base a quanto stabilito dal Progetto Abilitativo Riabilitativo Globale (PARG), concordando tempi e modalità con la famiglia (o figure tutorie) e con il Coordinatore del Centro.

Le dimissioni sono concordate con l'èquipe territoriale e autorizzate dall'UVM con i Servizi Sociali competenti.

Costo

Il servizio è gratuito per l'utente.

Le rette sono a carico dei Comuni di residenza, del fondo zonale di Assistenza Sociale ed eventualmente dell'Azienda USL secondo i parametri di partecipazione previsti dalla normativa vigente.

Per i servizi Weekend 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 ASL 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

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

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

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

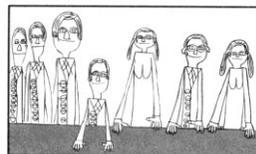
P.IVA 00985350461

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