CARTA DEL SERVIZIO

CAP ARCA CASA
Don Beppe Socci
Viareggio

C.RE.A.
COOP. SOCIALE

Revisione del dicembre 2023

Sommario

Sommario

C.RE.A società cooperativa sociale 2
Destinatari 4
Attività/servizi offerti..... 4
Orari 5
Metodologia di lavoro 5
Comfort 5
Modalità di ammissione e dimissione..... 6
La retta 6
Rapporti con le famiglie e il territorio..... 7
Risorse umane impegnate..... 7
Impegni per la Qualità e l'Ambiente e per la Parità di Genere.. 8
Organismo di rappresentanza degli ospiti 9
Rilevazione della soddisfazione del cliente e dei terzi 9
Gestione dei reclami - suggerimenti 9

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

C.RE.A società cooperativa sociale

C.RE.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, semiresidenziale 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 e per la Parità di genere certificato UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 e UNI PdR 125:2022 che risponde all'esigenza di mettere a sistema, tenere sottocontrollo 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 e per l'ambiente** della Cooperativa C.RE.A., è disponibile in struttura, esposta in bacheca e consultabile sul sito www.coopcrea.it > chi siamo > organizzazione

La Cooperativa C.RE.A., nel ribadire la centralità della persona nella gestione dei servizi offerti, si impegna ad ogni livello della propria organizzazione, ad erogare le prestazioni nel rispetto della persona e dei suoi diritti, adottando altresì adeguate azioni di prevenzione e contrasto ad ogni forma di maltrattamento o violenza nei suoi confronti.

Che cosa è la **CAP Arca Casa Don Beppe Socci**

La Comunità Alloggio Protetta per Disabili **ArcaCasa Don Beppe Socci** è una struttura residenziale nata per rispondere al bisogno di accoglienza di **adulti con disabilità** 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.

Nella gestione del servizio, la Cooperativa C.RE.A. rispetta le clausole del CCNL Cooperative Sociali e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il servizio è gestito dalla cooperativa sociale C.RE.A. in convenzione con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest 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 con disabilità** riconosciuti in condizione di handicap in base alla legge 104/92. I posti sono suddivisi in:

- 13 posti per non autosufficienti
- 2 per autosufficienti
- 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 alleabilità 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. Il lavoro viene verificato periodicamente dall'équipe interna, dal Coordinatore con i Referenti dell'Azienda USL, con le famiglie nelle riunioni periodiche (almeno due volte l'anno).

Comfort

La Comunità Alloggio ha cura di assicurare un ambiente di vita confortevole per gli Ospiti. Il 'comfort' è da intendersi come un insieme di fattori ambientali, relativi alle condizioni microclimatiche di temperatura, illuminazione e areazione degli ambienti, di gradevolezza e funzionalità dei diversi locali della CAP, di adeguatezza degli spazi e degli arredi rispetto alle esigenze specifiche degli Ospiti. Sono inoltre attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura, avendo cura di moderare il volume di TV/radio, di evitare il loro utilizzo e l'uso elettrodomestici o apparecchiature rumorosi durante gli orari di riposo, di non effettuare pulizie e riordino delle stanze durante la permanenza

degli ospiti al loro interno ecc.

Modalità di ammissione e dimissione

L'ammissione è autorizzata dall'apposita Commissione Multidisciplinare dell'AUSL Toscana Nord Ovest – zona distretto Versilia (UVMD), in base al Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) redatto dagli operatoridell'équipe territoriale. Per l'effettivo accoglimento dell'ospite in struttura e per garantire la migliore integrazione con gli altri ospiti già presenti, le modalità di inserimento sono concordate tra il Coordinatore della sede e l'équipe inviante.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.RE.A. Società Cooperativa Sociale tramite versamento su c/c bancario (**INTESA SAN PAOLO spa, codice IBAN: IT 84 Q 03069 09606 100000068948**) 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.

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 della gestione
- un **Infermiere Referente ICA** (Infezioni Correlate all'Assistenza), responsabile della gestione in assenza del Coordinatore

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

Impegni per la Qualità e l'Ambiente e per la Parità di Genere

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 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** – *Servizisocio-sanitari e sociali. Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità,* e con la **UNI PdR 125:2022** Prassi per la Parità di Genere.

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.

La Cooperativa adotta procedure amministrative per la presa in carico, la gestione, la conservazione e la diffusione delle informazioni, nel pieno rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679, D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.), sia all'interno del Centro, sia tra questo, la Direzione e gli Uffici amministrativi della Cooperativa, sia tra la Cooperativa e l'Ente Committente, la Cooperativa e i familiari/rappresentanti legali dell'utente, la Cooperativa e gli altri stakeholders.

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 darerisposta 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 della cooperativa C.RE.A visita 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 11010:2016 n° DISAB/18/16**

SISTEMA DI GESTIONE
UNI PDR 125
Parità di Genere

Certificato **PDR 125-80/23**

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