



**Centro Diurno Disabili  
Biglie Gialle - G. Martinelli  
Stiava - Massarosa**

**CARTA DEL SERVIZIO**



## Sommario

C.R.E.A. cooperativa sociale.....	1
Che cosa è il Centro Diurno per Disabili .....	2
Destinatari .....	3
Attività/servizi offerti.....	4
Gestione Covid19 .....	5
Orari .....	5
Metodologia di lavoro.....	6
Modalità di ammissione e dimissione.....	6
Costo .....	7
Rapporti con le famiglie e il territorio.....	7
Risorse umane impegnate .....	7
Impegni per la Qualità e l’Ambiente.....	8

### **CDD Biglie Gialle - G. Martinelli**

Coordinatore Unico CDD – **Fabrizio Franceschi**

Educatore coordinatore – **Silvia Pesetti**

Via della Misericordia 43 – Stiava, Massarosa

Tel. 0584 970183

Email [cdstiava.coopcrea@gmail.com](mailto: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 e per l'ambiente** della Cooperativa C.R.E.A., è disponibile in struttura ed esposta in bacheca e consultabile sul [sito www.coopcrea.it](http://www.coopcrea.it) > [chi siamo](#) > [organizzazione](#).

La Cooperativa C.R.E.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 il Centro Diurno per Disabili**

Il Centro Diurno per Disabili (CDD) è una struttura semiresidenziale aperta e flessibile finalizzata al miglioramento del benessere della persona con disabilità 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'A.USL Toscana Nord Ovest, 7 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.

Nella gestione del servizio, la Cooperativa C.R.E.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 **CDD Il Capannone** di Viareggio che costituisce il nucleo dal quale hanno preso avvio le attività della cooperativa, ed è attivo dal 1988.

## Destinatari

Il Centro è rivolto a persone adulte con disabilità psico-fisica o plurima in condizione di gravità (ex art. 3, comma 3, Legge 104/1992). Possono essere inserite persone di norma con età non inferiore a 18 anni, che necessitano di interventi integrati, di carattere educativo/abilitativo, per

il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue dei livelli di autonomia raggiunti.

L'età massima per la permanenza nel Centro è indicata in 65 anni. È ammessa la frequenza oltre i 65 anni, ove possibile, solo nel caso in cui il Piano di Assistenza Personalizzato (PAP) ne individui tempi e obiettivi.

Il **CDD Il Capannone** di Viareggio può accogliere 20 ospiti.

La frequenza di norma è a tempo pieno. Nel caso di inserimenti a tempo parziale (orizzontale, cioè con orario giornaliero ridotto e con articolazione del servizio ridotto in tutti i giorni di apertura del Centro; oppure verticale, cioè con orario giornaliero a tempo pieno ma limitatamente ad alcuni giorni della settimana), il numero di presenze giornaliera non deve superare la capienza massima prevista.

### **Attività/servizi offerti**

Le attività, mirate al rispetto del ritmo di vita degli ospiti e al conseguimento degli obiettivi individualizzati, si svolgono sia internamente che esternamente al Centro:

- Le attività interne riguardano lo sviluppo e il sostegno alle autonomie personali e sociali e l'organizzazione di laboratori di attività occupazionali e di animazione;
- Le attività esterne sono finalizzate a sviluppare competenze sociali e integrazione inerenti principalmente alla partecipazione a iniziative pubbliche, alla promozione e realizzazione di eventi, alla collaborazione con scuole e associazioni, alla realizzazione di gite, weekend e uscite serali.

I **servizi erogati** riguardano le seguenti attività:

- Attività educative (attività educative inerenti il progetto educativo personalizzato, valorizzazione capacità e competenze sociali, attività

socio-educative interne ed esterne al Centro, attività di animazione e laboratorio, partecipazione al lavoro di rete e di integrazione col territorio ecc.).

- Attività di assistenza alla persona (assistenza diretta e aiuto alla persona, intervento igienico sanitario e di carattere sociale, attività di supporto gestionale, organizzativo e formativo).
- Attività occupazionali e di animazione (laboratori, uscite e gite, soggiorni residenziali).
- Attività di supporto (pulizia e sanificazione, disinfestazione e derattizzazione, smaltimento rifiuti, ristorazione, fornitura materiali per le attività, spese per le attività essenziali, trasporto per le attività esterne programmate, tenuta della documentazione, debito informativo nei riguardi del Committente e degli Enti preposti).

### **Gestione Covid19**

In relazione alla gestione dell'emergenza Covid-19, la Cooperativa adotta ogni misura necessaria per prevenire il contagio all'interno della Struttura, in ottemperanza delle norme e dei protocolli sanitari e di sicurezza vigenti. L'applicazione di tali disposizioni può comportare modifiche alle modalità organizzative e di erogazione dei servizi rispetto a quanto previsto ordinariamente. La Cooperativa si impegna a comunicare tali modifiche nelle forme appropriate all'utenza, ai familiari e ai rappresentanti legali nonché alle altre parti interessate.

### **Orari**

Il Centro Diurno è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 17.00. È aperto tutto l'anno, indicativamente per 290 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'équipe, la promozione della rete sociale di supporto, il controllo e la valutazione secondo i parametri del Sistema Qualità e Ambiente 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'équipe interna, dall'Educatore 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 è valutato dall'apposita Commissione Multidisciplinare dell'A.USL Toscana Nord Ovest (UVMD) e autorizzato dal Responsabile dell'Area Disabilità dell'U.F. Servizi Sociali ed alta Integrazione dell'A.USL Toscana Nord Ovest – Zona Distretto in base al progetto contenuto nel PAP (Progetto Assistenziale Personalizzato) / Progetto individuale redatto dagli operatori dell'équipe territoriale, concordando tempi e modalità con la famiglia (o con le figure tutorie) e con il Coordinatore Unico dei Centri Diurni della Cooperativa. Al momento dell'inserimento

il familiare/rappresentante legale sottoscrive un Regolamento del servizio. Le dimissioni dal Centro sono disposte con le medesime modalità dell'ammissione dall'A.USL Toscana Nord Ovest – Zona Distretto.

## 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 l'Educatore coordinatore del Centro 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. È 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. È prevista la presenza di un **Coordinatore unico dei Centri Diurni e un Educatore Coordinatore per il Centro Diurno Il Capannone**.

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

La Cooperativa C.RE.A. individua tra il personale del Centro diurno un **Referente Qualità e Sicurezza** per gli aspetti legati alla gestione anticontagio Covid-19, i cui compiti sono definiti nel Protocollo dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

### **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**. Nel tempo 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](http://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 familiari;
- 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**

È istituito il Comitato (o Assemblea) di rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari / rappresentanti legali, che elegge al proprio interno un suo delegato e un vice-delegato. Il Comitato ha compiti propositivi e valutativi sul Centro in generale, con gli operatori del Centro, e si riunisce di norma a cadenza almeno semestrale. Annualmente è

convocato dalla Direzione di C.R.E.A. anche un incontro con i delegati dei 7 Centri per valutare complessivamente l'attività svolta e mettere in rete esperienze dei servizi presentando buone prassi e percorsi operativi di attività integrate

### **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 del soggetto reclamante, 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.

Member of CISQ Federation



Certificato **UNI EN ISO 9001:2015 n° 4149/00/S**  
Certificato **UNI EN ISO 14001:2015 n° EMS-7285/S**



Certificato **UNI 11010:2016 n° DISAB/18/16**

## **C.R.E.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