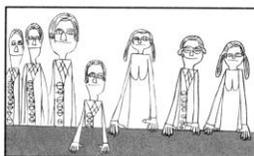


# CDD Il Granaio

## Pieve Fosciana (LU)



**C.R.E.A.** COOP. SOCIALE

# CARTA DEL SERVIZIO

## Sommario

C.RE.A. società cooperativa sociale	Pag. 02
Che cosa è il <b>Centro Diurno per Disabili</b>	Pag. 02
Destinatari	Pag. 02
Attività/servizi offerti	Pag. 03
Orari	Pag. 03
Metodologia di lavoro	Pag. 03
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 e l'Ambiente	Pag. 05

**CDD Il Granaio** – Operatrice Referente Anna Luisa Danti  
Via per Sillico, 17 – Pieve Fosciana (LU); tel. e fax 0583.666513  
[cdseilgranaio@gmail.com](mailto:cdseilgranaio@gmail.com)

**Azienda USL Toscana Nord Ovest** – zona Distretto Valle del Serchio  
Referente A.S. Maela Pedri – tel. 0583.669070

## 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, 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 della Cooperativa C.RE.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 interventi personalizzati integrati di carattere assistenziale, educativo, abilitativo, riabilitativo.

Il Centro Diurno svolge la propria attività in collaborazione con le famiglie, con la rete dei servizi socio-sanitari territoriali e con le realtà associative e d volontariato della Comunità.

C.RE.A. attualmente gestisce, in convenzione con l'AUSL Toscana Nord Ovest, 9 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 Il Granaio** di Pieve Fosciana è gestito dalla cooperativa sociale C.RE.A dal gennaio 2017.

## Destinatari

Il Centro Diurno è rivolto a persone con disabilità psico-fisica o plurima riconosciuti in condizione di handicap grave in base alla Legge 104/92 (art. 3, comma 3). L'età massima per la permanenza nel Centro è indicata in 65 anni.

E' ammessa la frequenza oltre i 65 anni, ove possibile, solo nel caso in cui il Piano di assistenza Personalizzato ne individui tempi e obiettivi.

Il **CDD Il Granaio** di Pieve Fosciana accoglie giornalmente n° 22 ospiti.

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

Nel centro Diurno sono forniti servizi nel rispetto delle caratteristiche, attitudini ed interessi dei singoli ospiti, sulla base di un Progetto Personalizzato predisposto per ciascuno.

Le attività possono essere sintetizzate in:

- Assistenza diretta alla persona (cura e igiene della persona valorizzando le capacità individuali; somministrazione del pranzo).
- Attività motorie, psico-motorie, riabilitative di recupero e mantenimento;
- Attività educative-riabilitative;
- Attività espressive, manuali, occupazionali
- Attività di collegamento con l'ambiente esterno, promuovendo la partecipazione ad iniziative culturali, sportive e di tempo libero presenti nel territorio, la collaborazione con scuole e associazioni, la realizzazione di gite, weekend e uscite serali.

### Orari

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

Alcune attività (uscite, gite, ecc) possono essere programmate anche al di fuori dell'orario ordinario, compatibilmente con le esigenze degli ospiti.

### Metodologia di lavoro

Il coordinamento tecnico-funzionale, la programmazione, il controllo delle attività e la verifica dell'andamento della struttura sono di competenza dell'Azienda USL (equipe multidisciplinare coadiuvata dall'operatore referente), a cui competono anche l'inserimento, la programmazione e valutazione dei progetti individualizzati, le dimissioni degli ospiti.

Per la gestione del Centro la cooperativa definisce 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, dall'operatore Referente con i Referenti dell'Azienda USL, con le famiglie nelle riunioni periodiche.

### **Modalità di ammissione e dimissione**

L'inserimento al Centro avviene, previa autorizzazione dell'apposita Commissione Multidisciplinare dell'AUSL Toscana NordOvest - zona distretto Valle del Serchio (UVMD), in base al Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) redatto dagli operatori dell'èquipe territoriale, concordando tempi e modalità con la famiglia (o figure tutorie) e con il Referente del Centro.

Al momento dell'inserimento avviene una prima fase di osservazione. Terminata questa fase viene definito un progetto personalizzato partecipato e condiviso con l'ospite, i familiari, gli eventuali rappresentanti legali ed è redatto sulla base di quello definito dai servizi territoriali che hanno in carico l'utente e in collaborazione con questi.

Le dimissioni dal Centro sono disposte dall'apposita Commissione Multidisciplinare dell'AUSL Toscana Nord Ovest (UVMD).

### **Costo**

L'utente partecipa al costo del Centro Diurno secondo una compartecipazione mensile forfettaria così definita:

- € 103,29 mensili per una frequenza superiore a 11 giorni mensili;
- € 51,64 mensili per una frequenza che arriva fino a 11 giorni mensili.

### **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 Referente 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, animatori, addetti all'assistenza di base, addetti ai servizi generali, esperti per la conduzione di specifiche attività. 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 **Operatore Referente** della cooperativa.

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

### 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. 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 – *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 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.

### **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](http://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

### **C.RE.A. società cooperativa sociale**

Uffici/amministrazione

Via Virgilio, 222 – Viareggio (LU)

Tel. 0584.384077 – Fax 0584.397773

[info@coopcrea.it](mailto:info@coopcrea.it) — [crea@postalcert.it](mailto:crea@postalcert.it)

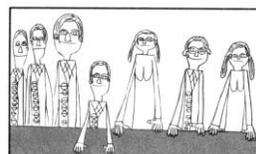
[www.coopcrea.it](http://www.coopcrea.it)

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