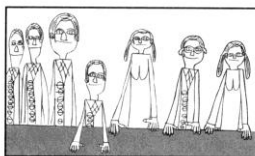


# RSA Casa dei Nonni

## 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 <b>RSA Casa dei Nonni</b>	Pag. 02
Destinatari	Pag. 03
Attività/servizi offerti	Pag. 03
Orari	Pag. 03
Metodologia di lavoro	Pag. 03
Modalità di ammissione e dimissione	Pag. 04
La retta	Pag. 04
Risorse umane impegnate	Pag. 05
Impegni per la Qualità e l'Ambiente	Pag. 05

**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](mailto: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 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 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.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 sia anziani non autosufficienti, sia persone anziane disabili psichiche provenienti dall'ospedale psichiatrico nell'ambito del lungo lavoro di superamento degli stessi, previsto dalla L. 180/78. Dal dicembre 2008 la struttura è stata trasferita al 4° e 5° piano dell'ex padiglione ospedaliero di Camaiore. Il servizio è dell'Azienda USL Toscana NordOvest ed è gestito dalla cooperativa sociale C.R.E.A. dal 1997.

La cura, la salute ed il benessere psicofisico delle persone rappresentano le finalità principali del servizio. 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. Per tutti i posti l'accesso al servizio è regolato dall'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

## 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 della competente U.F. dell'A. USL a seguito di valutazione effettuata dall'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare).

Le dimissioni sono concordate con l'èquipe territoriale e autorizzate dalla competente struttura dell'A. USL. 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. 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. Tra rappresentante legale dell'Ospite, ovvero tra l'amministratore di sostegno o, in assenza di questi, tra il familiare care giver e la C.RE.A. Società Cooperativa Sociale, viene sottoscritto un apposito contratto per l'obbligazione in solido del terzo obbligato

La quota di parte sociale deve essere corrisposta a C.RE.A. Società

Cooperativa Sociale tramite versamento su c/c bancario (Banca Intesa San Paolo spa, 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 RSA (vedi anche Regolamento interno).

### Risorse umane impegnate

Nella struttura, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dagli accordi convenzionali, operano diverse **figure professionali**: addetti ai servizi generali, assistenti di base, operatori socio sanitari, animatori, infermieri professionali, fisioterapisti, educatori professionali. 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 e l'Ambiente

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 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 10881 – *Servizi Assistenza Residenziale agli Anziani*.

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 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.

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 10881

Assistenza Anziani

Certificato **UNI 10881:2013 n° ANZI/18/23**

## **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)

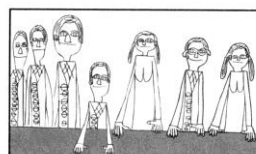
[www.coopcrea.it](http://www.coopcrea.it)

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