CARTA DEL SERVIZIO

RSA Casa dei Nonni

Camaiore

C.RE.A.
COOP. SOCIALE

Sommario

C.RE.A società cooperativa sociale 3

Destinatari 5

Attività/servizi offerti 5

Orari 6

Metodologia di lavoro 6

Comfort 6

Modalità di ammissione e dimissione 7

La retta 7

Risorse umane impegnate 8

Impegni per la Qualità e l'Ambiente e per la Parità di Genere 9

RSA Casa dei Nonni

c/o Ex Ospedale San Vincenzo, 4° e 5° pianoViale Oberdan, 28 – 55045 Camaiore (LU) tel. e fax 0584.963289 – rsacrea@gmail.com

Coordinatore Responsabile del servizio**:**

Andrea Francesconi

Validato da RAQ Emanuele Gambini

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 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, per l'ambiente e per la parità di genere della Cooperativa C.RE.A., è disponibile in struttura, esposta in bacheca e consultabile sul sito www.coopcrea.it

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 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 Nord-Ovest ed è gestito dalla cooperativa sociale C.RE.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** (modulo base) 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.

In ragione dell'emergenza Covid-19 l'attività diurna potrebbe essere sospesa.

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 unospazio 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. Alle persone accolte che lo richiedono è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose. Le comunicazioni (fare e ricevere telefonate o videochiamate) e la corrispondenza con l'esterno (inviare e ricevere corrispondenza postale) sono garantite dalla struttura attraverso i principali mezzi di comunicazione e facilitate dal personale.

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.

Su indicazione delle autorità sanitarie regionali e locali le visite dall'esterno possono essere temporaneamente sospese.

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).

Comfort

La Residenza 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 RSA, 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 durante gli orari di riposo, così come evitare l'uso di elettrodomestici o apparecchiature durante gli stessi orari, di effettuare se possibile pulizie e riordino delle stanze durante la permanenza degli ospiti al loro interno ecc.

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 la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con l'équipe territoriale e autorizzate dalla competente struttura dell'A. USL. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali

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 a 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 ela 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 servizigenerali, assistenti di base, operatori socio sanitari, animatori, infermieri professionali, fisioterapisti, educatori professionali. Il personale addettoall'assistenza di base è organizzato in turni sulle 24 ore con la compresenzadi due operatori. In base al piano di lavoro le altre figure professionali sono inserite nella programmazione giornaliera delle attività.

E' prevista la presenza di un **Coordinatore-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.

È inoltre nominato un **Infermiere Referente ICA** (Infezioni Correlate all'Assistenza).

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 10881** – *Servizi Assistenza Residenziale agli Anziani,* **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**, consultabilisul 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 e qualità percepita dai volontari, dai servizi e dalla comunità con la quale si entra incontatto;
- ampiezza delle opportunità: quantità e qualità delle attività interne e delle occasioni esterne proposte;
- contenimento del turn-over e iniziative di formazione/aggiornamento per il personale;

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.

Per conoscere le attività della cooperativa sociale C.RE.A è possibile consultare 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 10881
Assistenza Anziani

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

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