



C.R.E.A. COOP. SOCIALE

**C.R.E.A. Cooperativa Sociale – via Virgilio, 222 - Viareggio**

**Regolamento “ArcaCasa”  
Comunità Alloggio Protetta per Disabili  
Via Comparini, 3 Viareggio**

# **Regolamento interno**

Rev. 03 del 25/07/2022

## **Sommario**

1. Individuazione e finalità della struttura .....	2
2. Utenza .....	2
3. Ammissioni e Dimissioni.....	3
3.1 Ammissione .....	3
3.2 Accoglienza.....	4
3.3 Osservazione, Pianificazione Individualizzata e Verifica dell'intervento .....	4
3.4 Ricoveri ospedalieri .....	5
3.5 Dimissione .....	5
4. Apertura e Giornata Tipo .....	6
5. Servizi offerti .....	6
5.1 Prestazioni di tipo alberghiero .....	6
5.2 Prestazioni di assistenza alla persona.....	7
6. Attività e vita comunitaria.....	8
7. Programmazione delle attività .....	8
8. Rapporto con le famiglie e con il territorio.....	8
8.1 Rapporti con i familiari, i rappresentanti legali, gli amministratori di sostegno .....	8
8.2 Rapporti con il volontariato e col servizio civile universale/regionale.....	9
8.3 Rapporti con le comunità religiose e associative del territorio .....	9
9. Risorse umane.....	10
10. Retta .....	10
11. Gestione della somma destinata alle spese personali.....	10

12. Assicurazione .....	10
13. Informazioni documentate, privacy, qualità .....	11
14. Vigilanza e controllo .....	11
14.1 Comitato di partecipazione .....	11
14.2 Gestione del rischio, verifica e controllo dell'andamento complessivo del servizio .....	11
14.3 Reclami e suggerimenti .....	12
Sottoscrizione del regolamento .....	13

## 1. Individuazione e finalità della struttura

La Comunità Alloggio Protetta per Disabili (di seguito indicata anche come CAP) ArcaCasa Don Beppe Socci è una struttura nata per rispondere al bisogno di accoglienza di persone con disabilità in età adulta in contesti qualificati e caratterizzati da una forte integrazione con il territorio.

La CAP trae origine dall'impegno dell'Associazione "Arca: una casa per l'handicap" e dalla progettualità e dalla collaborazione della Cooperativa che portarono, nel dicembre 1999, alla realizzazione della struttura attraverso una campagna di raccolta fondi che incontrò 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 loro coinvolgimento;
- 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.

La struttura si propone pertanto di:

- a) supportare ed incentivare l'autonomia personale attraverso l'acquisizione ed il mantenimento delle attività di vita quotidiana e di comportamenti "adeguati" all'interno e all'esterno della struttura;
- b) offrire condizioni di vita "normalizzanti" che consentano esperienze personali e sociali il più possibile condivise con ambienti ordinari;
- c) favorire l'integrazione degli Ospiti rispettandone lo stile di vita ed evitando, quando possibile, il completo sradicamento dal contesto di appartenenza.

Il servizio è gestito dalla Cooperativa sociale C.RE.A. in convenzione con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest con il Comune di Viareggio e si trova in via dei Comparini, 3 C a Viareggio.

## 2. Utenza

La CAP dispone di n. 16 posti per persone adulte con disabilità di sesso femminile e maschile valutate in condizione di gravità (ex art. 3, comma 3, Legge 104/1992), così ripartiti:

- n.13 posti per soggetti non autosufficienti;
- n. 2 posti per soggetti autosufficienti;

- n.1 posto riservato all'accoglienza temporanea, da destinarsi sia a soggetti autosufficienti che non autosufficienti. L'inserimento temporaneo può essere predisposto per un periodo non superiore a 3 mesi, eventualmente prorogabili, per una sola volta fino ad un massimo di 6 mesi nell'anno.

I posti sono destinati prioritariamente a persone residenti nel territorio della Versilia, interamente riservati agli Utenti dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest – Zona Distretto Versilia e dei Comuni appartenenti a tale Zona Distretto. In caso di perdurante mancanza di copertura di uno o più posti, l'Azienda USL e il Comune, può concederne l'utilizzo, in via esclusivamente temporanea, ad altre Aziende UU.SS.LL. o Comuni che abbiano fatto formale richiesta di ammissione.

All'interno della CAP possono essere inserite persone di età non inferiore a 18 anni, mentre l'età massima è indicata in 65 anni. È ammessa la permanenza oltre i 65 anni, ove possibile, solo nel caso in cui il Piano di Assistenza Personalizzato (PAP) ne individui tempi e obiettivi. In deroga al limite minimo di età, in via eccezionale ed urgente, nel posto riservato a pronto intervento per accoglienza temporanea, potranno essere ammesse anche persone minori, purché riconosciuti in situazione di handicap ai sensi della L. 104/1992.

### **3. Ammissioni e Dimissioni**

#### **3.1 Ammissione**

L'inserimento presso la CAP è disposto con autorizzazione dell'U.F. Servizi Sociali, Non Autosufficienza e Disabilità dell'Azienda USL e dal Servizio Sociale comunale territorialmente competente in base alla tipologia degli Ospiti, in base al progetto contenuto nel PAP (Progetto Assistenza Personalizzato) / Progetto individuale redatto dagli operatori dell'équipe territoriale.

L'ordine di priorità di ammissione è deciso in base ai tempi di attesa nella lista delle domande, alla gravità e urgenza del caso, alla compatibilità con le altre persone inserite, sentito il Coordinatore della CAP al fine di favorire il più adeguato inserimento degli Ospiti.

La procedura per l'ammissione è la seguente:

- Alla CAP viene formulata la richiesta di inserimento valutata positivamente dalla Commissione Multidisciplinare dell'AUSL Toscana Nord Ovest (UVMD), mediante inoltro della stessa dal Servizio Sociale competente - Servizio Sociale del Comune per i posti destinati ad autosufficienti, U.F. Servizi Sociali, Non Autosufficienza e Disabilità dell'Azienda USL per quelli destinati a non autosufficienti.
- Viene quindi stabilito un primo contatto valutativo fra équipe di riferimento ed équipe della CAP per verificare l'adeguatezza assistenziale e la rispondenza delle caratteristiche della 'casa' ai bisogni della persona, nonché la compatibilità con il gruppo degli Ospiti già presenti in struttura. In caso positivo, si definiscono congiuntamente modalità, tempi e durata del periodo di osservazione, nonché il progetto definitivo di inserimento.
- Qualora vi sia una valutazione positiva, si procede con la formalizzazione dell'autorizzazione all'inserimento da parte del dell'U.F. Servizi Sociali, Non Autosufficienza e Disabilità dell'Azienda USL e dal Servizio Sociale comunale territorialmente competente in base alla tipologia degli Ospiti. L'autorizzazione dell'Azienda USL o del Comune (in base alle competenze) deve indicare la quota di partecipazione alla spesa per la parte sanitaria (per i non autosufficienti) e, per la parte sociale, la quota a carico dell'Ospite, l'eventuale quota a carico del Comune e la quota per le spese personali con l'indicazione del soggetto che se ne farà carico.

L'Ente inviante provvede a trasmettere la scheda socio-sanitaria con i seguenti dati:

- Informazioni anagrafiche dell'Ospite, della famiglia, nonché del rappresentante legale e dell'amministratore di sostegno, se presenti
- informazioni sulle capacità della persona (attività di vita quotidiana, capacità di comunicazione e relazione);
- contesto di appartenenza e provenienza;
- informazioni sui dati sociali dell'Ospite e della famiglia;
- informazioni sui dati sanitari (certificazioni mediche di patologie, regime alimentare da seguire, ecc.);
- riferimenti dei servizi sociali territoriali e nominativo dell'assistente sociale di riferimento;
- nominativo e recapito della persona di riferimento dell'utente. Indicazione di eventuale tutore/curatore/amministratore di sostegno
- riferimenti del medico di medicina generale e di eventuali altri specialisti coinvolti.

Le modalità di gestione della fase di pre-ingresso e l'inserimento tengono conto della "storia di vita", dei bisogni dell'utente e dei suoi familiari. Sono effettuati incontri preliminari con specialisti dell'équipe ed operatori che hanno avuto in carico la persona, al fine di raccogliere tutte le informazioni utili per assicurare la migliore assistenza possibile all'Ospite fin dal momento del suo ingresso in struttura.

### **3.2 Accoglienza**

I giorni precedenti all'inserimento i familiari e l'Ospite, previo appuntamento, possono visitare la CAP. Il giorno d'ingresso il Coordinatore accoglie l'Ospite e la famiglia e insieme a loro:

- effettua una visita della 'casa', illustrando finalità e attività
- presenta gli operatori e gli Ospiti
- spiega le regole e le abitudini
- consegna la carta del servizio ed il regolamento interno
- acquisisce le autorizzazioni, i consensi informati, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali

### **3.3 Osservazione, Pianificazione Individualizzata e Verifica dell'intervento**

Al momento dell'inserimento viene redatta una scheda di osservazione e organizzata una cartella personalizzata del singolo Ospite, poi regolarmente aggiornata.

Entro 45 giorni l'équipe della CAP predispose il Piano Individualizzato (di seguito indicato anche come P.I.), contenente gli obiettivi, le attività e strumenti, i tempi di verifica, gli indicatori e strumenti di verifica.

In considerazione della tipologia di utenza e della delicatezza dell'inserimento residenziale, l'équipe proseguirà, comunque, il periodo di osservazione e, non oltre tre mesi dal momento dell'ingresso in struttura, provvederà a valutare la fattibilità dell'inserimento in via permanente. L'équipe provvederà quindi a trasmettere al Servizio inviante una relazione motivata contenente l'esito dell'osservazione e la valutazione in merito all'inserimento. In caso di valutazione positiva, verrà confermato il Piano Individualizzato già ipotizzato. Nel caso in cui venga riscontrata l'incompatibilità o l'inadeguatezza della Casa ai bisogni dell'interessato (accertati impedimenti sul piano sanitario, sociale ed educativo, anche in relazione agli ospiti già presenti in struttura), l'inserimento non potrà proseguire.

La pianificazione tiene conto della storia di vita dell'utente, dei suoi ritmi di vita, delle abitudini dei desideri e delle esigenze sia dal punto di vista assistenziale che educativo e viene condiviso con familiari/figure tutorie/Amministratore di sostegno e Assistente sociale di riferimento.

Del P.I. sono effettuati, a cadenza almeno semestrale, incontri di verifica tra gli operatori della CAP, il case manager o referente dell'équipe multidisciplinare dell'AUSL e la famiglia o il tutore ovvero l'amministratore di sostegno, al fine di valutare il raggiungimento degli obiettivi e gettare le basi per la pianificazione successiva.

La struttura promuove e valorizza la partecipazione attiva dell'Ospite e/o della sua famiglia alla costruzione e alla verifica periodica del Piano Individualizzato, tenendo presente la biografia, le preferenze e le necessità generali e specifiche.

Questa opportunità di coinvolgimento, che viene modulata in base alle capacità residue dell'Ospite, si inserisce nel percorso di costruzione di relazioni positive con la famiglia ed è diretto anche a strutturare una cooperazione efficace con i Servizi territoriali al fine della individuazione delle migliori soluzioni di accoglienza e assistenza per la persona.

### **3.4 Ricoveri ospedalieri**

Nel caso di ricoveri ospedalieri viene assicurato il mantenimento dei rapporti con l'Ospite, la struttura ospedaliera e la famiglia, nonché il lavaggio e ricambio della biancheria personale. Non è a carico della struttura la sorveglianza dell'Ospite ospedalizzato.

In casi particolari (famiglia assente o non in grado di supportare la persona in ospedale) in cui sia necessario assicurare un'assistenza ospedaliera tramite un operatore conosciuto dall'Ospite, sarà cura della CAP per il tramite del Coordinatore avvertire il Servizio Sociale di riferimento, così da predisporre gli opportuni provvedimenti e le necessarie autorizzazioni.

### **3.5 Dimissione**

Le dimissioni, se non già previste al momento dell'ingresso (nei casi di accoglienza temporanea) sono concordate con l'équipe di riferimento e autorizzate, nel caso di Ospiti autosufficienti dal Comune di residenza e nel caso di Ospiti non autosufficienti, dalla U.F. Servizi Sociali, Non Autosufficienza e Disabilità dell'Azienda USL

Le dimissioni possono avvenire per le seguenti motivazioni:

- per sopraggiunti limiti di età, fatto salvo quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento;
- per aggravamento delle condizioni sanitarie dell'Ospite, 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 mutamento del PAP/Progetto individuale e individuazione di soluzioni maggiormente rispondenti a bisogni e obiettivi individualizzati dell'Ospite, anche a seguito di segnalazione della CAP rispetto a condizioni dell'Ospite mutate o non conosciute al momento dell'ingresso che impediscano la sua permanenza presso la CAP in quanto non più adeguata ai suoi bisogni ovvero incompatibili con la vita comunitaria.

Nel percorso di dimissione la CAP favorisce la corretta informazione e il pertinente coinvolgimento della famiglia, favorendo altresì, una volta disposto, il migliore percorso in uscita per l'Ospite anche in relazione alle soluzioni assistenziali adottate.

La CAP è tenuta a notificare all'Azienda USL e al Comune di residenza, l'avvenuta dimissione dell'Ospite, secondo i programmi concordati, nel termine di 5 giorni dalla cessazione delle prestazioni, per mezzo di specifica comunicazione scritta.

## 4. Apertura e Giornata Tipo

La CAP è una struttura di tipo residenziale e garantisce pertanto l'apertura tutti i giorni dell'anno per le 24 ore.

La giornata tipo si articola come segue:

7.30/9.30	sveglia, igiene personale, colazione
9.30/10.30	pulizia delle camere e degli ambienti comuni assieme agli ospiti in grado di collaborare (in orario successivo, il personale prosegue le operazioni di pulizia)
10.30/12.00	attività differenziate per piccoli gruppi
12.00/14.00	preparazione sala da pranzo, pranzo e riordino sala da pranzo
14.00/15.30	riposo o sala tv
15.30/18.30	attività ricreative differenziate per piccoli gruppi (laboratori o uscite)
(h 16.00	merenda)
18.30/19.00	igiene personale e preparazione sala da pranzo
19.00/20.30	cena e riordino sala da pranzo
20.30/23.00	giochi, attività ricreative o uscita
23.00-7.30	sonno, sorveglianza notturna, igiene personale, assistenza diretta al bisogno.

È assicurata la flessibilità degli orari nel rispetto delle esigenze e dei ritmi di vita di ogni singolo Ospite.

## 5. Servizi offerti

La struttura offre servizi e prestazioni di tipo alberghiero ed assistenziali.

### 5.1 Prestazioni di tipo alberghiero

Vengono garantite le seguenti prestazioni:

- ♣ Uso di camera da letto singola o doppia con bagno attiguo adeguato; l'assegnazione delle camere avviene dopo attenta valutazione che tiene conto dei bisogni dell'Ospite, del sesso e di particolari condizioni contingenti. L'assegnazione di una camera può essere pertanto rivalutata nel tempo in base ai suddetti elementi.
- ♣ Le camere dispongono di un guardaroba dedicato per ogni Ospite; nel sotterraneo è presente un guardaroba ad uso comune utilizzabile per depositare l'abbigliamento fuori stagione.
- ♣ Uso di spazi comuni. La Casa mette a disposizione degli Ospiti ambienti comuni quali: salotto con tv, sala mensa, laboratorio e sala attrezzata per attività riabilitative e ludico-ricreative. In quest'ultima sono presenti attrezzature e materiali adatti a svolgere le varie attività. Altri spazi comuni a disposizione degli ospiti sono il giardino perimetrale e la veranda.
- ♣ Riscaldamento, fornitura di acqua calda e di energia elettrica.

- ⤴ Fornitura di vitto completo. La Casa è dotata di cucina adeguata alle normative vigenti e di personale qualificato dedicato alla preparazione e somministrazione dei pasti. Per l'espletamento di tale funzione, la struttura si avvale delle procedure del sistema HACCP.
- ⤴ Il menu (approvato dall'Azienda USL) prevede 4 pasti al giorno (colazione, pranzo, merenda, cena). I menu del pranzo e della cena prevedono una differenziazione su 4 settimane e 2 variazioni stagionali. Gli Ospiti hanno la possibilità di scegliere, compatibilmente con le indicazioni mediche e dietologiche, fra tre alternative di primi e secondi. Vengono inoltre proposte frutta e verdura di stagione. Si garantisce la possibilità di variare il menù nel rispetto di diete particolari o tradizioni culturali diverse. Inoltre, gli utenti, durante la giornata, possono usufruire (compatibilmente con le indicazioni mediche) di una macchina automatica per la fornitura di caffè, decaffeinato, orzo, oppure possono consumare bevande in esercizi esterni durante le uscite di socializzazione programmate.
- ⤴ Pulizia degli ambienti comuni, pulizia delle camere, rifacimento del letto.
- ⤴ Fornitura, manutenzione e lavaggio di biancheria di uso corrente; manutenzione e lavaggio di biancheria personale e vestiario. La Casa si avvale di una lavanderia esterna per il lavaggio e la manutenzione della biancheria piana e di una lavanderia interna per il lavaggio della biancheria personale. La biancheria dei letti è decorosa ed adeguata alle esigenze degli Ospiti; è tenuta in buone condizioni e sostituita al bisogno. Si promuove l'acquisto, la cura e la gestione dell'abbigliamento personale da parte degli Ospiti e dei loro familiari; nel caso in cui questi non siano in grado di provvedere, se ne farà carico il personale della Casa, che, comunque, controllerà che l'ospite risulti curato nell'aspetto (abbigliamento adeguato alla stagione, alla temperatura, etc.).
- ⤴ Disponibilità di un impianto di chiamata da ogni posto letto.
- ⤴ Trasporto degli Ospiti da e per la Casa secondo i Piani Individualizzati e le esigenze emergenti.
- ⤴ Custodia di beni e valori personali: su richiesta, possono essere custoditi nella cassaforte della struttura piccoli beni e valori che verranno inseriti in apposite buste contrassegnate con il nome del proprietario.
- ⤴ Servizi amministrativi: gestione dei fondi personali degli Ospiti con relativa documentazione e rendicontazione.
- ⤴ Posta e telefono: gli Ospiti possono usufruire, su richiesta, del telefono della Casa per ricevere o fare telefonate. In caso di impossibilità da parte dell'Ospite, la posta ricevuta verrà consegnata ai tutori e/o familiari oppure, in loro assenza, custodita nella sua cartella personale.

## 5.2 Prestazioni di assistenza alla persona

Vengono garantite le seguenti prestazioni nel rispetto del Piano Individualizzato di ciascun Ospite:

- Assistenza alla persona;
- Supporto all'igiene personale o bagno assistito;
- Fornitura di base, di materiale sanitario e materiale per l'igiene personale;
- Aiuto alla vestizione e alla svestizione;
- Aiuto nell'assunzione dei cibi;
- Assistenza infermieristica;
- Somministrazione della terapia medica prescritta;
- Programmi di fisioterapia individualizzati;
- Programmi e iniziative di attività occupazionali e di socializzazione.

L'assistenza medica viene garantita tramite i Medici di Medicina Generale di libera scelta, anche mediante l'assistenza programmata.

In base alle esigenze dei singoli Ospiti, con riferimento alle sia condizioni di salute e benessere, che all'aspetto estetico, è prevista la presenza di professionisti esterni, in possesso di specifici requisiti legali e professionali, per i servizi di: barbiere, parrucchiere, pedicure.

## **6. Attività e vita comunitaria**

La gestione della Casa, rappresenta il fulcro delle attività organizzate in modo da coinvolgere tutti gli Ospiti, ciascuno in base alle proprie capacità, in modo da incentivare il senso di appartenenza alla comunità, sperimentare e mantenere le abilità di gestione personale e degli spazi, fondamentali per l'autonomia.

Sono inoltre organizzati momenti socializzanti e di scambio con il territorio finalizzati ad incrementare le capacità residue degli Ospiti. Per tali attività vengono utilizzati sia spazi interni sia risorse esterne offerte dal territorio o dalla cooperativa stessa.

Vengono quindi organizzati:

- Piccoli laboratori di attività espressive ed occupazionali;
- Attività di animazione e attività di socializzazione;
- Attività di riabilitazione motoria;
- Uscite, gite periodiche, feste.

Tutte le attività sono organizzate, di norma, per piccoli gruppi al fine di permettere l'integrazione e la differenziazione delle esperienze sulla base delle esigenze personali.

## **7. Programmazione delle attività**

Oltre alla Pianificazione Individualizzata, all'interno della struttura viene fatta, in équipe, una programmazione annuale delle attività che tiene conto del complesso delle esigenze individuali degli Ospiti e di quelle di organizzazione e gestione della struttura.

L'équipe allargata si riunisce almeno trimestralmente per verificare l'andamento del servizio e la discussione delle problematiche di gestione. Annualmente viene fatta una verifica complessiva del servizio finalizzata al Riesame della Direzione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente e a produrre una relazione annuale del servizio da inviare all'Ente.

## **8. Rapporto con le famiglie e con il territorio**

### **8.1 Rapporti con i familiari, i rappresentanti legali, gli amministratori di sostegno**

I rapporti con i familiari, salvo diverse disposizioni da parte degli Enti competenti (Servizio sociale, Tribunale) sono incentivati al fine di mantenere i legami di appartenenza alla famiglia. Per permettere il regolare svolgimento delle attività della Casa, anche nel rispetto di tutti gli Ospiti presenti, si rende necessario regolamentare le visite di familiari ed amici. L'orario di accesso dei visitatori, esposto all'interno della Casa e di cui sarà consegnata copia ad ogni famiglia è, di norma, di quattro giorni settimanali nelle seguenti fasce orarie: 10.00-12.00 (tre giorni), 16.00-18.30 (un giorno). Eventuali variazioni potranno essere concordate di volta in volta fra il Coordinatore della

Casa, l'Assistente Sociale di riferimento dell'Ospite e i familiari e i rappresentanti legali o l'amministratore di sostegno.

Per incentivare i rapporti con i familiari, viene utilizzato anche il telefono, come strumento importante di comunicazione fra gli Ospiti e i propri cari.

Sono previsti incontri periodici con le famiglie, i rappresentanti legali e gli amministratori di sostegno, sia a livello individuale che di gruppo per valutare l'andamento dell'inserimento e del servizio in genere.

I rapporti con i tutori legali o amministratori di sostegno sono tenuti dal Coordinatore e dal Coordinatore educativo secondo le modalità concordate con gli stessi ed in base alle necessità emergenti.

Al di fuori di quanto previsto per ciascun ospite nel Piano Individualizzato, i familiari o il Servizio Sociale competente provvederà ad autorizzare per iscritto la o le persone incaricate di accompagnare la persona con disabilità al di fuori della Casa. Tale autorizzazione è conservata nella cartella personale dell'Ospite.

## **8.2 Rapporti con il volontariato e col servizio civile universale/regionale**

Viene incentivata la presenza di volontari, singoli o appartenenti ad associazioni o altri ETS – Enti del Terzo Settore, quale importante supporto per le attività di animazione, d'integrazione sociale con il territorio e di scambio con altre realtà.

La presenza dei volontari rientra all'interno dei progetti specifici dei singoli Ospiti e della struttura nel suo insieme.

Eventuali uscite di Ospiti con volontari verranno autorizzate in base ai singoli Piani Individualizzati previa valutazione della struttura, dell'équipe di riferimento e, quando presente, della famiglia o dal rappresentante legale o amministratore di sostegno.

Il supporto dei volontari in servizio civile sia universale sia regionale, è regolato dalle rispettive normative che ne regolano il funzionamento e in relazione agli specifici progetti per i quali sono selezionati.

Il supporto di altri volontari iscritti all'Associazione Arca o ad altre Associazioni o ETS del territorio, viene regolato e definito dal Coordinatore con colloqui preliminari e riunioni di verifica, atti a condividere le regole della Casa, il rispetto della privacy, la qualità e la tipologia di supporto adeguato all'Ospite

## **8.3 Rapporti con le comunità religiose e associative del territorio**

Al fine di garantire il rispetto delle scelte religiose dei singoli Ospiti, verranno tenuti rapporti con le comunità religiose o associative del territorio.

## **9. Risorse umane**

Nella Casa, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dagli accordi convenzionali, operano diverse figure professionali: addetti ai servizi generali, addetti all'assistenza di base, operatori socio sanitari, animatore, terapeuta della riabilitazione, educatore professionale ed infermieri.

Tutto il personale è in possesso di qualifiche e titoli adeguati ai ruoli, ai compiti e alle responsabilità assegnati; partecipa periodicamente a momenti formativi di aggiornamento professionale e di addestramento, al fine di poter offrire il meglio dell'assistenza alla persona.

L'organizzazione ha cura di assicurare, per quanto possibile, un ridotto turn over degli operatori, favorendo così lo stabilirsi di relazioni umane ricche e stabili tra ospiti ed operatori.

Il personale addetto all'assistenza di base è organizzato in turni sulle 24 ore. In base al piano di lavoro, le altre figure professionali sono inserite nella programmazione giornaliera delle attività.

Il Coordinatore, che si occupa di tutti gli aspetti organizzativi legati alle attività interne ed esterne alla Casa, di norma è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

## **10. Retta**

La retta è diversificata a seconda della tipologia dell'Ospite:

- ospite autosufficiente: interamente a carico dell'Ospite e/o del Comune di residenza;
- ospite non autosufficiente: l'importo è suddiviso in quota sanitaria a carico dell'Azienda USL e quota sociale a carico dell'Ospite e/o del Comune di residenza.

L'ammissione nella Casa avviene successivamente alla trasmissione di una autorizzazione all'inserimento da parte del Comune di residenza (nel caso di ospite autosufficiente) o dell'U.F. Servizi Sociali, Non Autosufficienza e Disabilità dell'Azienda USL (nel caso di ospite non autosufficiente) in cui vengono indicati: il periodo per il quale si richiede l'ammissione, i soggetti che partecipano alla spesa di parte sociale (utente ed eventualmente Comune di residenza) e la somma destinata alle spese personali, da versare direttamente alla struttura.

## **11. Gestione della somma destinata alle spese personali**

Di norma, la somma mensile destinata alle spese personali è gestita dalla Casa. In tal caso sarà cura del Coordinatore tenere idonea documentazione aggiornata in merito alle spese sostenute.

Per spese personali si intendono quelle necessarie all'acquisto di abbigliamento e farmaci, nonché di servizi quali parrucchiere, manicure, pedicure e le spese connesse alle uscite ed altre eventuali necessità prettamente personali.

Qualora vi sia l'esigenza motivata da parte della famiglia di gestire direttamente la somma per le spese personali, la stessa dovrà provvedere alle suddette necessità con la dovuta tempestività.

## **12. Assicurazione**

La Cooperativa C.RE.A. ha sottoscritto una polizza assicurativa RCT con massimale adeguato.

## **13. Informazioni documentate, privacy, qualità**

La struttura tiene aggiornate e conserva informazioni documentate di carattere sanitario e sociale relative ad ogni singolo Ospite oltre che inerenti la gestione dell'intera struttura, sia in forma cartacea che avvalendosi di software gestionali.

Il Centro adotta procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

I dati personali e particolari categorie di dati (dati relativi alla salute degli Ospiti) sono trattati secondo quanto disposto dalla normativa vigente di cui al Regolamento UE 2016/679 – GDPR e al D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018 e s.m.i

Si prevede inoltre l'acquisizione del consenso informato nei casi previsti (prestazioni mediche, contenzione, nutrizione forzata, ecc..).

La Cooperativa Sociale C.RE.A. ha certificato il proprio sistema di gestione secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015 (Sistemi di gestione per la Qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (Sistemi di gestione ambientale), lo standard complementare UNI 11010 – Servizi socio-sanitari e sociali – Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD). La struttura è impegnata a mantenere nel tempo l'accreditamento sociale sulla base della normativa regionale di riferimento (ex l.r. 82/2009 e l.r. 1/2020).

## **14. Vigilanza e controllo**

### **14.1 Comitato di partecipazione**

Al fine di creare occasioni concrete di scambio e confronto fra gli attori coinvolti a diverso titolo nel servizio, è istituito un Comitato di partecipazione che si riunisce, di norma, una volta l'anno su convocazione del Coordinatore della Casa.

Il Comitato ha funzioni esclusivamente consultive, può avanzare suggerimenti e proposte che verranno adeguatamente valutate, e in base alla loro fattibilità ed appropriatezza, entro i limiti delle normative, dei protocolli professionali e degli accordi convenzionali relativi alla gestione della struttura, potranno essere accolte ai fini del miglioramento costante della qualità dell'offerta assistenziale.

Il Comitato è composto da:

- 1 Rappresentante dei familiari degli Ospiti della struttura (eletto o confermato nel corso di una precedente riunione dedicata ai familiari);
- 1 Rappresentante dell'Az. USL – Distretto Versilia;
- 1 Rappresentante del Comune di Viareggio;
- 1 Rappresentante dell'Associazione Arca una casa per l'handicap;
- 1 Rappresentante di Cittadinanza attiva o altre associazioni di rappresentanza dell'utenza;
- 1 Rappresentante del soggetto gestore della struttura;
- Il Coordinatore del servizio.

### **14.2 Gestione del rischio, verifica e controllo dell'andamento complessivo del servizio**

La struttura, conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2105 e alla norma UNI EN ISO 14001:2015 adotta un approccio basato sulla gestione del rischio.

Al fine di operare la verifica e il controllo dei diversi processi e dell'andamento complessivo del servizio, sono previste:

- verifiche operate dai referenti dell'Azienda USL, anche in sede di vigilanza o di verifica di accreditamento sociale;
- rilevazione della soddisfazione del Cliente (famiglie e rappresentanti legali) tramite la somministrazione di questionari o la realizzazione di incontri specifici;
- verifiche previste dal sistema di gestione integrato UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, e UNI 11010 della Cooperativa (controllo procedure, gestione non conformità e reclami, audit interni ed esterni da parte dell'Ente di certificazione, riesame della direzione).

### **14.3 Reclami e suggerimenti**

In caso di rilevazione di non conformità, rispetto ai principi della qualità ed alle regole del buon funzionamento del servizio, possono essere inoltrati reclami che la Cooperativa si impegna a gestire.

Il reclamo deve essere formulato per scritto, deve 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.

Viareggio, 25.07.2022

## Sottoscrizione del regolamento

*Luogo e data di sottoscrizione*

---

Per la C.RE.A. Società Cooperativa Sociale

Il Legale Rappresentante

Firma

---

Per l'Ospite:

- Il Legale rappresentante
- Amministratore di sostegno
- Familiare *care giver*

Cognome e Nome

---

Firma

---