



CAP La Nostra Casa Camaione (LU)

CARTA DEL SERVIZIO

Sommario

C.R.E.A società cooperativa sociale	2
Che cosa è la Comunità Alloggio Protetta per Persone con Disabilità (CAP)	3
Destinatari.....	3
Attività/servizi offerti	4
Orari.....	5
Metodologia di lavoro.....	5
Comfort e prevenzione rumori molesti.....	5
Modalità di ammissione e dimissione.....	6
La retta	6
Rapporti con le famiglie e il territorio	7
Risorse umane impegnate	7
Impegni per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere	8

CAP La Nostra Casa

Coordinatrice Responsabile del servizio: **Giulia Triolo**

Viale G. Oberdan, 28 – 55041 Camaione (LU)

tel. e fax 0584.984776

email caplanostracasa@gmail.com

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 persone con disabilità, 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, l'Ambiente e per la Parità di Genere certificato UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI 11010:2016 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, l'ambiente e per la parità di genere** della Cooperativa C.R.E.A., è disponibile in struttura, esposta in bacheca e consultabile sul sito 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 la **Comunità Alloggio Protetta per Persone con Disabilità (CAP)**

La CAP **La Nostra Casa** nasce a Camaiore nel 1997 con 8 posti per rispondere al bisogno di cura e accoglienza di **adulti disabili** in contesti qualificati e caratterizzati da una forte integrazione con il territorio. È stata poi ampliata, negli spazi dell'ex Ospedale San Vincenzo, e dal 2004 i posti sono stati portati a 18.

La struttura, in quanto Casa, si propone di **favorire la vita in comune** e l'inserimento degli ospiti nel contesto sociale attraverso:

- l'ascolto, la valorizzazione delle risorse individuali e il coinvolgimento ospiti;
- 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.

Nella gestione in concessione 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 servizio è gestito dalla cooperativa sociale C.R.E.A., in concessione con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest – zona distretto Versilia.

Destinatari

Il servizio è rivolto a **18 adulti con disabilità** riconosciuti in condizione di handicap in base alla legge 104/92 con attestazione di gravità, che risultino privi del necessario supporto familiare o per le quali la permanenza nel nucleo sia temporaneamente o definitivamente impossibile.

I **posti** sono suddivisi in:

- 17 posti di residenzialità ordinaria
- 1 posto di "pronta accoglienza" temporanea di adulti con disabilità che si trovano momentaneamente privi del sostegno familiare.

Attività/servizi offerti

Le attività si dividono principalmente in:

- Attività interne alla Casa riguardanti la gestione del quotidiano volte a sviluppare autonomie personali e competenze relative alla convivenza o di tipo occupazionali e di laboratorio;
- Attività esterne alla Casa finalizzate a sviluppare competenze sociali e "occupazionali" esportabili anche in contesti diversi.

I servizi erogati nella struttura si distinguono principalmente in:

- **Prestazioni di tipo alberghiero e di supporto:** igiene, cura e manutenzione degli ambienti; servizio di ristorazione e cura dell'alimentazione; servizio di lavanderia della biancheria della casa e degli ospiti; tenuta del guardaroba, trasporto degli ospiti da e per la residenza.
- **Prestazioni Socio Assistenziali e di cura:** cura della persona e servizio di assistenza di base alla persona, igiene ed educazione alimentare, assistenza infermieristica, servizio di riabilitazione e recupero funzionale, sostegno alle abilità motorie, supporto allo sviluppo delle autonomie personali, servizi supplementari.
- **Prestazioni di Animazione e Socializzazione:** supporto al mantenimento e allo sviluppo delle capacità di relazione e socializzazione, stimolo all'autorganizzazione, al potenziamento dell'autostima e dell'autonomia, promozione e supporto alle attività formative, occupazionali, ludiche e

ricreative, sensibilizzazione dei contesti di appartenenza e della comunità locale.

Orari

Il servizio è attivo senza interruzione per tutto il corso dell'anno 24 ore su 24. Sono definiti orari di riferimento per le attività quotidiane e per le visite di parenti e amici.

Metodologia di lavoro

Il complesso degli interventi è inquadrato nell'ambito del **progetto globale del servizio** che individua le finalità e gli aspetti qualificanti per la gestione della casa. La progettazione individualizzata, il lavoro d'équipe, la promozione della rete sociale di supporto, il controllo e la valutazione secondo i parametri del Sistema Qualità e dell'Accreditamento Sociale ex L.R. 82/2009 e s.m.i., costituiscono gli strumenti principali del lavoro degli operatori nella struttura. Il lavoro viene verificato periodicamente dall'équipe interna, dalla Coordinatrice con i Referenti dell'Azienda USL, con le famiglie nelle riunioni periodiche (almeno due volte l'anno).

Comfort e prevenzione rumori molesti

La Comunità Alloggio 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 CAP, 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 e l'uso elettrodomestici o

apparecchiature rumorosi durante gli orari di riposo, di non effettuare pulizie e riordino delle stanze durante la permanenza degli ospiti al loro interno ecc.

Modalità di ammissione e dimissione

L'**ammissione** è autorizzata dall'apposita Commissione Multidisciplinare dell'AUSL Toscana Nord Ovest – zona distretto Versilia (UVMD), in base alle indicazioni contenute nel Progetto di Vita (PdV) redatto dagli operatori dell'èquipe territoriale. Per l'effettivo accoglimento dell'ospite in struttura e per garantire la migliore integrazione con gli altri ospiti già presenti, le modalità di inserimento sono concordate tra la Coordinatrice della sede e l'èquipe inviante.

Le **dimissioni** sono concordate con l'èquipe territoriale e autorizzate dai Servizi Sociali competenti.

La retta

La **retta** è suddivisa in quota sanitaria (a carico dell'ASL) e quota sociale a carico dell'ospite e/o del Comune di residenza secondo i parametri previsti dalla normativa regionale vigente e dal Regolamento zonale di accesso ai Servizi Socio Sanitari.

Al momento dell'ammissione, l'ufficio competente dell'ASL compila e invia alla struttura un'impegnativa dove viene indicata la quota di partecipazione alla spesa per la parte sanitaria e per la parte sociale, la retta a carico dell'ospite o dei familiari tenuti per legge alla corresponsione degli alimenti ed eventualmente del Comune territorialmente competente.

La quota di parte sociale deve essere corrisposta a C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale esclusivamente tramite:

- Versamento su c/c bancario (GRUPPO BANCO BPM – Viareggio

agenzia 1 – via Aurelia Sud 39 – Varignano – Viareggio – LU Codice
Iban: IT 93 C 05034 24876 000000001151)

- Bollettino postale su 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 CAP. In tal caso sarà cura della Coordinatrice tenere documentazione aggiornata in merito alle spese sostenute e svolgere una rendicontazione periodica extracontabile, comprensiva dei giustificativi di spesa.

Rapporti con le famiglie e il territorio

La struttura sostiene e valorizza il rapporto con le famiglie e con il contesto di appartenenza. La partecipazione è prevista, oltre alle visite settimanali in struttura, in occasioni formali (riunioni periodiche e incontri individuali di verifica) e informali (feste, incontri).

Particolare attenzione viene rivolta anche al rapporto con il territorio per l'organizzazione di attività comuni e la partecipazione degli ospiti ad iniziative esterne. È costante la collaborazione con associazioni del territorio e singoli volontari.

Risorse umane impegnate

Nella struttura, secondo quanto previsto dagli accordi convenzionali e dalla normativa vigente, operano diverse **figure professionali**: addetti/e all'assistenza di base, operatori/trici socio-sanitari, fisioterapista, infermiere, animatore/trice, educatore/trice professionale, operatori/trici di servizi generali e di supporto (cucina e pulizie).

Il personale è organizzato in turni sulle 24 ore: la notte sono sempre compresenti due operatori; durante il giorno, nell'orario 8.00/22.00 è sempre garantita la presenza di un numero adeguato di operatori addetti all'assistenza, tecnici e dei servizi generali per lo svolgimento delle attività previste nel piano giornaliero di lavoro e nella programmazione.

È prevista la presenza di una **Coordinatrice Responsabile** della gestione, a tempo pieno, e una **Infermiera Referente ICA** (Infezioni Correlate all'Assistenza).

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

Impegni per la Qualità, l'Ambiente e 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 11010** – *Servizi socio-sanitari e sociali. Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità*, e con la **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**, consultabili sul 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;

- 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, l'Ambiente e la Parità di Genere 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

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 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.

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**



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