



ASSOCIAZIONE

LA-FRA



Onlus



Centro Diurno Disabili

CARTA DEI SERVIZI



aiutiamoci



Associazione LA-FRA Onlus via Redipuglia 11 - 20020 Lainate (MI)
Tel/Fax 02.93571340 - ass.lafra@libero.it



L' ASSOCIAZIONE LA-FRA ONLUS attualmente gestisce :

Servizio diurno:
Centro Diurno Disabili
di via Redipuglia 11, Lainate

Servizio residenziale:
Residenza temporanea "Guscio"
di via Rosmini, Lainate

La Nostra Storia

L'Associazione LA-FRA La Fratellanza nasce il 10 novembre del 1974 per iniziativa di alcuni genitori che, uniti dal comune problema di avere un figlio disabile, condividono esperienze, difficoltà e sofferenze. E' una associazione di volontariato iscritta all'albo della Regione Lombardia e del volontariato del Comune di Lainate.

La *convincione e la consapevolezza* che le persone disabili hanno dignità, diritti, bisogni, desideri come tutti gli esseri umani, è la spinta per far nascere numerose iniziative e per portare a conoscenza la propria esperienza coinvolgendo il territorio, le istituzioni pubbliche e private, i gruppi, le associazioni e i singoli cittadini.

L'Associazione svolge inizialmente le sue attività in un seminterrato a Barbaiana di Lainate e successivamente in alcuni locali di Bettolino di Pogliano.

La *professionalità* conseguita negli anni, porta l'Associazione ad essere riconosciuta nel Piano Socio Assistenziale della U.S.L.L.68 del 1988 come Centro Socio Educativo (C.S.E.)

La *consolidata esperienza* professionale e la necessità di adeguarsi agli standard Regionali sono la premessa per la costruzione di una nuova struttura.

Nasce l'Associazione LA-FRA Onlus che il 15 giugno 1993 si trasferisce nei nuovi locali ristrutturati di Via Redipuglia 11 a Lainate, ex cascina di proprietà della Parrocchia San Vittore M. di Lainate. Il contributo della Regione Lombardia, il finanziamento della stessa Associazione LA-FRA, il sostegno della Parrocchia San Vittore M. e l'aiuto di tanti benefattori e volontari ha portato al raggiungimento di questo importante traguardo.

Nel rispetto delle nuove normative regionali nel 2005 l'Associazione LA-FRA Onlus avvia le pratiche per la trasformazione del C.S.E. in Centro Diurno Disabili (C.D.D.).

Attualmente la struttura è riconosciuta come Centro Diurno Disabili LA-FRA che accoglie persone con disabilità, la cui fragilità è compresa nelle 5 classi S.I.DI.; è accreditata e sovvenzionata dalla Regione Lombardia ed ha l'autorizzazione al funzionamento per 25 ospiti.

La Certificazione di Qualità

Dal settembre 2010 il CDD LA-FRA, ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001. Un obiettivo importante, perché è la testimonianza dell'impegno profuso per il continuo miglioramento del servizio e del lavoro dedicato ai ragazzi che, da sempre, caratterizza l'Associazione LA-FRA. La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 è stata conseguita per il settore di accreditamento 38f (Assistenza Sociale), "Erogazione di Servizi Socio Assistenziali in struttura diurna, servizi educativi e di sostegno rivolti a disabili e loro famiglie", per svolgere le attività di C.D.D. Centro Diurno Disabili.

Prolungamento dell'orario e ricoveri notturni di sollievo

Da oltre un decennio l'Associazione LA-FRA ha avviato un nuovo progetto per sostenere le famiglie dei suoi utenti nei momenti di particolare difficoltà, proponendo la possibilità di un prolungamento dell'orario di frequenza del C.D.D., di un ricovero notturno di sollievo e nel contempo di avvio alle autonomie gestionali.

Sono opportunità che trovano accoglienza nella villetta di Via Rosmini a Lainate denominata Guscio, dove i ragazzi ritrovano personale assistenziale ed educativo e possono trascorrere ancora qualche ora dopo la fine dell'orario del Centro, fermarsi anche a cena e in casi di particolare necessità fermarsi per la notte.

Questi interventi che richiedono una particolare organizzazione da parte dell'équipe del Centro, vanno concordati con la Direzione e motivati da specifiche necessità.



LA-FRA Onlus

Centro Diurno Disabili



Associazione LA-FRA Onlus via Redipuglia 11 - 20020 Lainate (MI)
Tel/Fax 02.93571340 - ass.lafra@libero.it



CENTRO DIURNO DISABILI : FINALITA'

Il *Centro Diurno Disabili* (di seguito C.D.D.) è una struttura diurna Socio Sanitaria che accoglie persone con disabilità gravi di età superiore ai 18 anni, la cui fragilità è definita dall'appartenenza alle 5 classi SIDI.

E' un servizio regolamentato da Regione Lombardia ed è accreditato con Deliberazione della Giunta Regionale del 22-12-2005 NR 1511 per 25 posti.

Le attività che vengono svolte hanno come finalità quello di raggiungere il massimo livello possibile di autonomia e nello stesso tempo di assicurare un'integrazione sociale alle persone che sono accolte presso il centro.

Per il raggiungimento di queste finalità prestiamo cura alla persona disabile valutando i suoi bisogni, le sue potenzialità e le sue inclinazioni, attuando progetti individualizzati e nello stesso tempo offrendo supporto e sostegno alle loro famiglie.

STRUTTURA

La struttura del Centro riprende l'architettura della vecchia cascina.

E' posta su due piani con tutti i requisiti previsti dalle vigenti norme in materia di urbanistica, edilizia, igiene, sicurezza, prevenzione incendi e per il superamento delle barriere architettoniche.

Ha una superficie di circa 400 mq con sale, aule e laboratori per lo svolgimento delle attività programmate.

E' inoltre provvista di una luminosa sala da pranzo, un locale scaldavivande, una infermeria e un ufficio.

METODO DI LAVORO

Come alle radici della propria storia, il personale e i volontari che operano al Centro LA-FRA fondano la loro attività sulla consapevolezza del valore della persona e dei suoi bisogni e desideri di realizzazione.

Il metodo di lavoro si basa sulla partecipazione attiva di tutti i soggetti coinvolti, attraverso un lavoro continuo di confronto e di monitoraggio all'interno dell'equipe terapeutica-educativa e con un lavoro di coinvolgimento, di supporto e orientamento alle famiglie dei disabili, con un'azione di rete con gli altri soggetti presenti sul territorio e con i volontari.

Il Centro focalizza il suo intervento su quattro aree specifiche:

- i ragazzi con disabilità
- le loro famiglie
- gli operatori che vi prestano servizio
- i volontari che offrono la loro opera.

Per ognuna di queste aree d'intervento, progetti e programmi di lavoro specifici sono definiti con l'equipe terapeutica, educativa e le famiglie.



ORGANICO C.D.D. LA-FRA

Lo Staff del C.D.D. LA-FRA é composto da:

- Un Responsabile/Direttore
- Una Segretaria
- Un Coordinatore Area Educativa
- Educatori
- Asa – Oss

Il numero di Educatori e di personale Assistenziale è rapportato in misura degli ospiti e comunque rispettando lo Standard di Accreditamento.

Il **Coordinatore Educativo** esplicita tutte quelle mansioni e attività che interessano l'area Educativa, con interventi diretti sugli ospiti. (Riunioni di equipe, verifiche attività educative, controllo fasas, colloqui con le famiglie, gestione materiali per le attività, organizzazione del personale educativo e assistenziale). Inoltre operano un Fisioterapista e un Neuropsichiatra.

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI EROGATI

Dal Progetto globale al Progetto individuale.

Ogni anno l'equipe del CDD definisce il **Progetto Globale del Centro LA-FRA**, ovvero stila quelle che saranno le linee guida per le attività che si svolgeranno nell'anno sociale (Settembre-Luglio).

Il Progetto Globale viene definito sulla base delle osservazioni, valutazioni e verifiche sull'anno trascorso e del percorso di ogni singolo ragazzo in termini di crescita-maturazione ed evoluzione. Il Progetto ha come riferimento costante la realtà concreta in cui il ragazzo vive la sua quotidianità. Questo per favorire il crearsi e mantenersi di una relazione costante tra quanto fatto e appreso al Centro e quanto vissuto in famiglia e in tutte le altre esperienze.

In considerazione delle specificità di ciascun gruppo di ospiti, l'Equipe terapeutica e gli educatori di riferimento, declinano obiettivi e metodologie del Progetto Globale, sino a programmare nei dettagli attività e laboratori specifici.

L'Equipe Direttiva del Centro presenta a tutti gli operatori le linee guida del Progetto, al fine di discutere, valutare, aggiornare e condividere le finalità, gli obiettivi e il metodo di lavoro.

Gli ospiti ogni anno sono suddivisi in gruppi, secondo la loro evoluzione e tenendo conto delle risorse residue, del livello di fragilità e dei bisogni-desideri di ciascuno.

L'Equipe Direttiva, con gli Educatori di riferimento di ciascun ragazzo e gruppo, stila per ognuno il **progetto individuale P.I.**, con l'obiettivo di rispondere in modo puntuale alle reali necessità e aspirazioni di ogni ospite.

La verifica periodica dei progetti di gruppo e individuali con gli Educatori di riferimento e con tutta l'equipe, è elemento imprescindibile per il monitoraggio dell'evoluzione del ragazzo e termometro dell'andamento del gruppo stesso.



ALLA RICERCA DELL'AUTONOMIA PERSONALE



L'attenzione costante di tutta l'equipe del C.D.D. è prioritariamente rivolta ad accrescere l'autonomia gestionale personale degli utenti. Elemento fondamentale per permettere a ciascuno di vivere in modo coinvolgente, motivante ed adeguato la sua realtà quotidiana. Tutto ciò si rispecchia nelle seguenti attività:

- Igiene personale: periodicamente si individuano specifiche parti del corpo, in modo da permettere ai ragazzi di far emergere le loro capacità residue, atte a svolgere in modo accurato e autonomo l'igiene personale. Particolare attenzione e cura è dedicata alla metodologia con cui l'igiene è svolta.
- Cura della persona: si aiutano i ragazzi ad osservarsi, guardarsi, piacersi, scoprire che se ci si prende cura della propria persona si sta meglio, ci si sente bene e "si è più belli".
- Autonomie gestionali: si motivano e coinvolgono i ragazzi nelle loro capacità di scelta e di movimento nello spazio: preparazione della sala da pranzo, autonomia durante il pasto (per esempio nell'uso delle posate nonostante eventuali limitazioni fisiche grazie anche ad ausili e strategie particolari), autonomia nel vestirsi svestirsi (cappotto, giacca ecc.), nello scegliere e prendersi l'occorrente per le attività, nel riordino e pulizia dei materiali usati e dell'aula e così via.



Tutti questi obiettivi sono raggiunti valutando la metodologia individuale più appropriata, affinché ognuno possa realmente mettersi alla prova nelle autonomie acquisite.



MODALITÀ DI INTERVENTO: ATTIVITÀ ED INIZIATIVE

Attività di animazione: sono previsti diversi momenti di animazione, che vanno dall'intrattenimento musicale a momenti ricreativi a tema, con proiezione di film, feste, spettacoli teatrali con uscite sul territorio. Ogni attività proposta parte dalla valutazione delle possibilità dell'utente al fine di permettergli un suo reale coinvolgimento.



Attività manuali: particolare attenzione viene dedicata alla progettazione degli "atelier dei mestieri" (piccoli laboratori artigianali) che hanno una doppia finalità: stimolare le abilità creative e sviluppare le capacità manuali, favorendo la conoscenza degli strumenti e dei materiali usati, con un'attenzione costante alla reale partecipazione di ciascuno. La manualità è infatti progettata secondo un metodo ben preciso, che ha come motto "La mano, grande messaggera della mente" (M. Montessori). La mano che esplora, quindi canale di conoscenza, di apprendimento, la mano che crea piccoli oggetti artigianali che poi sono presentati in pubblico, dando origine a un circolo virtuoso di relazione con gli altri, di gratificazione e riconoscimento dell'operato degli utenti.



Attività motorie: la possibilità di muoversi è per i ragazzi con disabilità elemento prioritario nella giornata. Tuttavia questo movimento, oltre a un modo per esprimere le proprie energie, deve essere modulato nella ricerca costante di migliorare le abilità motorie di ciascuno e/o contrastare posture viziate e non corrette.

Il Centro ha pertanto inserito nelle attività proposte diverse attività di movimento che includono la fisioterapia con prescrizione medica e sedute individuali.



Sport e Socialità: lo sport è occasione di movimento corporeo mirato, ma anche di socializzazione, divertimento, incontro con l'altro. L'Associazione LA-FRA da alcuni anni ha attivato una valida ed importante collaborazione con la "Castoro Sport" che attraverso la "Special Olympics Italia" organizza attività sportive per i ragazzi disabili. Ciò comporta un articolato lavoro che prevede, una volta alla settimana, attività fisica specifica, come psicomotricità, basket, nuoto e che ha consentito ai nostri ragazzi di essere tesserati con la Federazione.

Oltre alle attività citate, al Centro vengono attuate altre e qualificanti iniziative con lo scopo di offrire molteplici possibilità per il raggiungimento degli obiettivi specifici di ciascun utente.

Attività musicale: attraverso l'uso della musica si porta l'ospite ad esperienze di ascolto, rilassamento e di balli che favoriscono la comunicazione e l'espressione corporea-emozionale, facendo emergere emozioni e vissuti interiori.



Momento nella fede: una volta alla settimana i ragazzi sono aiutati a vivere momenti di fede, attraverso canti, racconti, momenti gioiosi.

Estate LA-FRA: con l'arrivo della bella stagione il C.D.D. LA-FRA organizza varie gite in parchi naturalistici, ittici, faunistici, e di divertimento per far sì che i ragazzi possano immergersi nella realtà circostante interagendo con altre persone al di fuori della loro routine con gioia e divertimento. Ogni gita è preceduta da un lavoro di preparazione fatto con gli operatori, in modo da poter aiutare ciascuno dei ragazzi a vivere al meglio, nella consapevolezza di quello che andrà a sperimentare in prima persona.



Per le Famiglie

- Ad ogni inizio dell'anno sociale, lo Staff del C.D.D. LA-FRA invita le famiglie per presentare il Progetto Globale e il Piano Individuale (PI), declinandone la valenza, con le eventuali osservazioni espresse dai genitori.
- A metà anno lo Staff del C.D.D. LA-FRA convoca i genitori per verificare insieme l'andamento del Progetto per il proprio figlio/a.
- Ogni qualvolta i familiari desiderano comunicare con il Centro possono telefonare e chiedere un incontro con la Direzione o con lo staff clinico-educativo.
- Di prassi nell'anno vengono convocate almeno tre assemblee riservate ai genitori: la riunione con lo Staff operativo per la presentazione del Progetto, a inizio anno; l'incontro di fine anno per un confronto con lo Staff su andamento e risultati del Progetto; infine, un'assemblea convocata dal Consiglio di Amministrazione LA-FRA.

Consulenza neurologica

Il neurologo è presente al C.D.D. almeno una volta al mese per le necessità evidenziate dallo Staff del Centro, in merito all'andamento neurologico dei ragazzi e alle eventuali problematiche che emergono dalle famiglie degli ospiti.

Formazione-Informazione.

Il Responsabile del C.D.D. LA-FRA si fa promotore di incontri di approfondimento e discussione su temi di interesse comune, quali ad esempio la gestione dell'aggressività, la sessualità, la relazione con gli altri, la tutela civile, le cure sanitarie, o su altri argomenti sollecitati dai genitori stessi.



Gli orari del CDD

Il Centro LA-FRA è aperto dal Lunedì al Venerdì per 47 settimane all'anno.

Gli orari per gli ospiti sono: da Lunedì a Venerdì: ore 9.15 entrata – ore 16.15 uscita

La giornata tipo:

09.15-09.50	accoglienza
09.50-11.45	attività nelle aule
11.45-12.15	preparazione per il pranzo
12.15-14.30	pranzo, igiene personale, momento di relax
14.30-15.40	attività nelle aule
15.40-16.00	merenda
16.00-16.15	preparazione per l'uscita, intrattenimento musicale

Come riconoscere gli operatori: gli operatori ***non portano divise***, per rendere l'ambiente il più possibile familiare. Tutti gli operatori sono dotati di badge di riconoscimento con nome, qualifica e foto.

Il Servizio di Ristorazione

Il servizio di ristorazione è affidato a una qualificata e certificata struttura di Ristorazione gastronomica, che garantisce menù adeguati alle specifiche necessità nutritive degli utenti e la possibilità di personalizzarli secondo le esigenze di ciascuno.

I menù variano a seconda della stagione (autunno-inverno, primavera-estate), gli operatori scelgono con i ragazzi, ciò che più gradiscono, adeguato a una dieta ricca ed equilibrata.

Visite guidate alla struttura

E' possibile visitare il Centro Diurno Disabili LA-FRA previo appuntamento da concordare con la Direzione.



Modalità di inserimento e dimissioni

Le modalità di inserimento e dimissioni di un utente seguono le procedure definite dal Sistema Qualità. La richiesta scritta per l'inserimento al C.D.D. LA-FRA va inoltrata dai Servizi Sociali del Comune di appartenenza del ragazzo/a che si intende inserire. La richiesta dovrà pervenire alla Direzione del C.D.D. che, insieme allo Staff del Centro, a seguito di osservazione e visita del ragazzo/a, valuterà:

- *se sussistono i requisiti per inserire il ragazzo/a in un contesto comunitario*
- *la disponibilità di posto nel settore dove necessita l'inserimento*

Successivamente la Direzione/Staff, previa presentazione del caso al Consiglio di Amministrazione, comunica la disponibilità o meno ad accogliere il nuovo ospite.

I criteri di ammissione sono i seguenti:

- *la patologia del ragazzo/a, a giudizio della Direzione e dell' Equipe deve essere compatibile con le prestazioni erogate dal Centro;*
- *a parità di patologia verrà data priorità al ragazzo/a con età inferiore;*
- *per la priorità territoriale si terrà conto del seguente ordine: 1° Comune di Lainate, 2° Comuni dell'ASL MI 1, 3° Comuni di altre ASL.*

L'inserimento diverrà operativo solo previa delibera e impegno di spesa da parte del Comune di appartenenza del ragazzo/a e dopo sottoscrizione del contratto.

Le dimissioni dal Centro

Le dimissioni, da parte del Comune di residenza o della famiglia del ragazzo/a dimissionario, dovranno pervenire alla Direzione del Centro tramite preavviso scritto, 30 gg prima della data di dimissione indicata.

Le dimissioni da parte dell'Ente gestore

Le dimissioni di un ospite, da parte dell'Ente Gestore, possono avvenire per:

- *inadempimenti contrattuali*
- *mancato pagamento della retta per più di tre mesi consecutivi*
- *sopravvenuta impossibilità di effettuare la prestazione.*
- *eccessiva onerosità della prestazione in seguito al verificarsi di avvenimenti straordinari e imprevedibili.*

Retta giornaliera

La retta complessiva giornaliera si compone di una quota Sanitaria, definita ed erogata dall'ASL Regione, e di una quota Sociale a carico dei Comuni che erogano il servizio di trasporto giornaliero.

*Per l'anno in corso la retta giornaliera a carico dei Comuni è di **43,00 euro**.*

La retta comprende: attività sportive, educative, culturali e di relazione, attività manipolative e gestionali, socializzanti, ricreative. Merenda pomeridiana. Assistenza fisica alla persona (igiene, pulizia, alimentazione assistita). Attività di fisioterapia dietro richiesta medica. Gite di una giornata.



SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE PER GLI OSPITI ACCOLTI AL C.D.D. LA-FRA

Ogni anno, orientativamente nel mese di Gennaio, viene inviata alla famiglia di ciascun utente, una scheda per il monitoraggio della soddisfazione circa i servizi forniti dal C.D.D.. Tale scheda è composta da 11 domande chiuse e da una richiesta aperta, per poter fornire suggerimenti volti al miglioramento del servizio offerto.

Le schede così compilate vengono esaminate dal responsabile del Sistema di Gestione della Qualità che valuta le varie risposte e redige una relazione, completandola con un grafico di immediata lettura.

La relazione e lo stesso grafico vengono successivamente presentati al Consiglio di Amministrazione nel corso del riesame annuale della Direzione, (Marzo-Aprile di ogni anno), allo scopo di intraprendere eventuali interventi migliorativi da comunicare nell'assemblea dei soci che abitualmente si tiene entro il mese di Aprile di ogni anno.

1) E' soddisfatto della pulizia della aule, dei servizi igienici e degli ambienti del Centro?

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

2) E' soddisfatto del menù?

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

3) E' soddisfatto dell'organizzazione della giornata e degli orari?

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

4) E' soddisfatto dell'attività sportiva svolta dalla "Castoro Sport"?

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

5) E' soddisfatto delle gite e delle attività organizzate?

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

6) E' soddisfatto delle informazioni che riceve quando incontra gli operatori nei colloqui ?

POCO

ABBASTANZA

MOLTO



7) Conosce il Piano di Intervento individualizzato (PI) pensato per Suo figlio/a?

POCO ABBASTANZA MOLTO

8) E' soddisfatto della qualità del servizio del personale?

POCO ABBASTANZA MOLTO

9) E' soddisfatto delle riunioni e dei momenti di incontro con lo Staff del Centro?

POCO ABBASTANZA MOLTO

10) Quanto è' soddisfatto dei colloqui/incontri con gli operatori?

POCO ABBASTANZA MOLTO

11) E' soddisfatto delle attenzioni che il personale (educatori, ASA e OSS) mostra nei Suoi confronti, e di Suo figlio/a?

POCO ABBASTANZA MOLTO

QUALI SUGGERIMENTI DAREBBE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO?

.....

.....

.....

.....

Con preghiera di compilare Il questionario e riconsegnarlo al CDD "LA-FRA"

Grazie per la collaborazione.



REGISTRAZIONE RECLAMO

UTENTE	Data	N° progressivo
CDD LA-FRA (Via Redipuglia 11)		
Descrizione Reclamo		
Descrizione provvedimenti		
		da effettuarsi entro
		<i>Firma Responsabile</i>
Esito finale :		
Copia per conoscenza a:		



INDICE

- | | |
|--|------------|
| ● La nostra storia | pag. 1 |
| ● Centro Diurno Disabili: Finalità - Struttura - Metodi di Lavoro | pag. 3 |
| ● Organico CDD LaFra - Organizzazione e servizi erogati | pag. 4 |
| ● Alla ricerca dell'autonomia personale | pag. 5 |
| ● Modalità di intervento: attività e iniziative | pag. 6-7 |
| ● Per le Famiglie | pag. 8 |
| ● Gli orari del CDD - Il servizio di Ristorazione - Visite guidate | pag. 9 |
| ● Modalità di inserimento e dimissioni | pag. 10 |
| ● Sistema di valutazione di soddisfazione delle famiglie | pag. 11-12 |
| ● Modulo "Registrazione Reclamo" | pag. 13 |

ASSOCIAZIONE

LA-FRA Onlus



Centro Diurno Disabili

