



Disabilità e sentirsi a casa

## CARTA DEI SERVIZI



## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi, in base alle direttive della l.328/2000, vuole essere un documento programmatico di tutela per tutti gli utenti che frequentano i servizi dell'Associazione La- Fra, uno strumento informativo attraverso il quale l'Associazione presenta il proprio Servizio, esplicitando la mission, definendo la rete dei servizi che offre, il proprio assetto organizzativo e le modalità di accesso.

Il presente documento impegna l'Associazione La-Fra nei confronti degli utenti che frequentano il Centro e delle loro famiglie, con lo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione. La carta dei servizi è frutto di un percorso condiviso che ha visto impegnato nella sua stesura il direttivo e i dipendenti. Ogni variazione alla Carta dei Servizi viene registrata e richiede all'Associazione la distribuzione della nuova e più recente edizione del documento.

La diffusione della Carta dei Servizi avviene attraverso:

-Distribuzione ai Familiari/Caregiver di eventuali ospiti al momento della visita per la presentazione del servizio;

-Distribuzione ai Familiari/Caregiver degli ospiti già presenti in Struttura;

-Disponibilità del documento nella bacheca del CDD;

-Disponibilità sul sito dell'associazione ( [www.associazionelafra.org](http://www.associazionelafra.org) )

-Consegna del documento al momento della sottoscrizione del Contratto d'ingresso a tutti i familiari Caregiver degli utenti che frequentano i nostri Servizi.

-Distribuzione ai servizi sociali di riferimento di eventuali ospiti.

-Invio all'ATS territoriale

## 2. CHI SIAMO

### La Nostra Storia

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

La convinzione 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 1989 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 hanno 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; è accreditata e sovvenzionata dalla Regione Lombardia ed ha l'autorizzazione al funzionamento per 25 ospiti.

### **La Certificazione di Qualità**

Da 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 agli utenti che, da sempre, caratterizza l'Associazione LA-FRA.

La certificazione UNI EN ISO 9001:X008 è stata conseguita per il settore di accreditamento 38 f (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.

## **3. MISSION**

Le origini, la storia dell'Associazione e il suo Statuto ne definiscono la mission. Il primato della persona, la sussidiarietà e la solidarietà sono stati e rimangono i valori di riferimento nell'operato dell'Associazione La-Fra. Essa persegue unicamente finalità di solidarietà sociale prendendosi cura delle persone svantaggiate in condizione di disabilità e delle loro famiglie, offrendo servizi socio sanitari ed educativi qualificati ed ad alto contenuto di umanità, in aderenza ai valori cristiani.

I valori di riferimento da sempre considerati dall'Associazione nel suo lavoro con persone "fragili" sono:

### **La centralità della persona**

L'Associazione pone al centro la dignità di ogni persona, valorizzandone ogni potenzialità. L'attenzione per ogni persona disabile si traduce in un progetto individualizzato che tiene in considerazione tutti gli aspetti della personalità di ognuno: le caratteristiche fisiche, psichiche e spirituali, le aspettative e i desideri, il contesto familiare e sociale.

### **La famiglia**

Il primo e fondamentale contesto di vita della persona fragile è la famiglia, con la quale l'Associazione collabora instaurando una relazione personalizzata e attenta ai bisogni specifici del nucleo familiare. Quest'ultima viene considerata una risorsa fondamentale per la realizzazione del progetto educativo individualizzato.

### **La qualità dei servizi**

Le prestazioni sociali, assistenziali ed educative mirano a coniugare competenza professionale e grande umanità.

La gestione dei servizi è ispirata al miglioramento continuo, favorendo il lavoro di équipe con diverse figure professionali che lavorano insieme per offrire un servizio capace di valutare tutti gli aspetti della persona.

Sempre in un'ottica di miglioramento, fondamentali sono la formazione, la supervisione con personale qualificato, e la collaborazione con diversi enti.

### **Il contesto sociale**

Le attività sociali, ricreative e di animazione, sono un elemento imprescindibile della vita sociale di ogni persona fragile.

Vengono proposte iniziative, anche grazie al prezioso contributo dei volontari, con l'intento di favorire legami e relazioni nel contesto sociale di appartenenza, promuovendo l'inclusione della persona.

### **Apertura al territorio**

L'attenzione ai bisogni del territorio e la collaborazione con Istituzioni pubbliche e private sono una costante nel lavoro dell'Associazione, per promuovere la diffusione di una cultura dell'accoglienza, sensibilizzando l'opinione pubblica.

L'Associazione promuove iniziative che favoriscano il rinnovamento del pensiero comune: dalla visione della persona fragile come esclusivamente bisognosa di assistenza a soggetto in grado di essere risorsa per il territorio.

## **4. CENTRO DIURNO DISABILI**

Il Centro Diurno per persone disabili (CDD) dell'Associazione La-Fra è un servizio semiresidenziale socio sanitario che accoglie persone adulte (dai 18 anni in su), con disabilità psicofisica di vario grado, la cui fragilità è definita dall'appartenenza alle 5 classi del sistema Sidi, che necessitano di supporto educativo, riabilitativo ed assistenziale.

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

L'obiettivo è quello di accompagnare ogni singolo ospite, nel rispetto della sua dignità e libertà, al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e di inclusione sociale, in riferimento alle proprie attitudini e possibilità.

Per perseguire tale obiettivo, a partire dalla valutazione delle potenzialità, bisogni e desideri di ogni singola persona disabile, l'équipe multidisciplinare elabora, per ciascun ospite, un progetto educativo e contemporaneamente offre supporto alla famiglia, condividendo con essa un percorso educativo con e per il figlio disabile.

Tenendo conto delle caratteristiche della classe di fragilità per ogni ospite vengono definiti e garantiti interventi mirati e personalizzati.

Inoltre, vengono realizzati progetti sul territorio, atti a favorire l'inclusione sociale delle persone "fragili" e a sensibilizzare la comunità locale sul tema della disabilità.

## 5. STRUTTURA

La struttura del Centro Diurno 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. Il Centro ha una superficie di circa 400 mq con spazi esterni, aule e laboratori per lo svolgimento delle attività programmate. E' inoltre provvista di una luminosa sala da pranzo, un locale scaldavivande, un' infermeria e due uffici.

## 6. FINALITA' / OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno offre servizi e attività finalizzate a migliorare la qualità della vita e il benessere delle persone disabili che lo frequentano e nello stesso tempo dà supporto e sostegno ai familiari. Pertanto, si considerano gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni utente e il contesto familiare in cui vive.

Il Centro attua interventi mirati e personalizzati con l'obiettivo di:

- mantenere e sviluppare le capacità residue e le potenzialità di ogni utente accrescendone il più possibile il benessere psicofisico;
- favorire il mantenimento e/o l'acquisizione di una maggiore autonomia personale;
- stimolare i processi relazionali e affettivi per favorire l'integrazione sociale;
- mantenere e/o acquisire capacità affettivo relazionali, comportamentali e cognitive;
- offrire un aiuto concreto ai familiari di ciascun utente attraverso un supporto psicologico ed educativo.

## 7. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

### Personale

Gli operatori che prestano servizio presso il Centro Diurno, possiedono specifici titoli professionali e adeguati percorsi formativi. Il numero di Educatori Professionali e di personale Assistenziale (ASA/OSS) è rapportato in misura degli ospiti e comunque rispetta lo Standard di Accredimento.

### Personale in servizio con contratto di assunzione

**Responsabile Coordinatore:** coordina il personale ed è Responsabile del buon funzionamento del Servizio, garantisce il controllo della qualità della Struttura, cura i rapporti con le famiglie, i volontari, gli Enti Locali e Associazioni o Enti presenti sul territorio. Inoltre, svolge attività di progettazione, monitoraggio e verifica educativa in collaborazione con gli operatori del Centro e si occupa della formazione del personale e dei volontari.

**Educatore Professionale:** redige il Progetto Individualizzato di ogni utente in collaborazione con gli altri membri dell'équipe, cura la programmazione e la realizzazione delle attività educative sulla base dei percorsi educativi individuali, svolge attività di progettazione, monitoraggio e verifica educativa.

**ASA/OSS:** ha mansioni assistenziali di cura alla persona, di pulizia e igiene dei locali. E' a supporto dell'Educatore nella progettualità.

**Personale Amministrativo:** cura i processi amministrativi.

## **Personale volontario**

**Volontari:** sono un valore aggiunto, una grande risorsa, oltre ad essere un valido supporto per gli operatori. In base alla propria disponibilità e inclinazione i volontari svolgono attività di supporto agli operatori del Centro, aiutano e affiancano le persone “fragili” nella quotidianità.

## **Personale non assunto: Liberi Professionisti**

**Fisioterapista:** svolge osservazioni e valutazione dei casi, compilazione dei PRI (Piano Riabilitativo Individuale) e delle scale di valutazione, terapia fisioterapica secondo prescrizione fisiatrica e supporto tecnico nella preparazione delle attività motorie.

**Psicologa:** svolge funzione di supervisione educativa, collabora alla progettazione/verifica dei percorsi educativi individuali. Organizza, in collaborazione con il Responsabile del Servizio, incontri di auto mutuo aiuto per le famiglie e inoltre tiene colloqui individuali con i familiari degli utenti.

**Infermiera:** si occupa della somministrazione e controllo dei farmaci, compila l’anamnesi infermieristica, le scale di valutazione e fornisce prestazioni sanitarie al bisogno.

**Altre figure professionali:** in base al bisogno che emerge da ciascun utente vengono interpellati per visite o controlli: Fisiatra – Logopedista per l’alimentazione

## **8. METODOLOGIA DI LAVORO**

Come alle radici della propria storia, il personale e i volontari che operano presso il Centro Diurno 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: lavoro continuo di confronto e di monitoraggio all’interno dell’equipe multidisciplinare; coinvolgimento, supporto e orientamento alle famiglie degli ospiti accolti; azione di rete con gli altri soggetti presenti sul territorio e con i volontari.

L’equipe multidisciplinare è alla base del progetto, sia nella fase di programmazione iniziale sia nella conduzione quotidiana, con la finalità di coinvolgere ogni singolo utente nelle attività progettate per ogni area di intervento. Nella proposta delle attività l’accento non viene posto sul deficit da colmare ma sulle potenzialità non ancora espresse e che, invece, possono di fatto emergere se adeguatamente stimulate da relazioni educative significative. Le attività educative e socio-assistenziali programmate, si svolgono sia a livello di gruppo che in rapporto individuale e sono volte a perseguire obiettivi di crescita evolutiva, di recupero e/o mantenimento delle autonomie per il benessere psicofisico di ciascun ospite.

L’equipe si riunisce, di norma, una volta alla settimana per affrontare tematiche di tipo organizzativo, educativo e per programmare/valutare e verificare gli interventi in atto. Ogni riunione d’equipe viene verbalizzata.

### **Formazione/Aggiornamento del Personale**

E’ previsto un piano formativo con cadenza triennale per l’aggiornamento professionale del personale educativo e assistenziale. Il piano formativo può essere rimodulato e integrato ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

Inoltre, quando viene inserito all’interno dell’organico nuovo personale è prevista una fase di accompagnamento da parte dell’equipe.

## 9. PROGETTAZIONE/PROGRAMMAZIONE ANNUALE ATTIVITA'

Per ogni ospite, che frequenta il CDD, partendo da un'attenta osservazione e valutazione delle diverse aree d'intervento, l'équipe multidisciplinare elabora un Progetto Individualizzato in cui per ogni area vengono definiti gli obiettivi specifici da perseguire nel corso dell'anno. Vengono programmate e svolte attività atte a favorire e garantire:

- aspetti legati alla cura della persona;
- mantenimento delle abilità cognitive;
- promozione del benessere psico fisico e il mantenimento delle abilità motorie;
- la relazione, attraverso acquisizione di regole che permettano l'inserimento nel contesto sociale;
- l'espressione delle emozioni/ desideri/vissuti/bisogni;

Per ciascun obiettivo vengono programmate: le attività che si intendono portare avanti, i tempi, la metodologia, gli strumenti da adottare, gli indicatori per monitorare l'andamento del progetto e gli operatori referenti dell'attività.

La programmazione delle attività, nasce grazie al lavoro dell'équipe multidisciplinare: Responsabile Coordinatore, educatori professionali, ASA, OSS, psicologa, fisiatra, fisioterapista, infermiera. Ogni professionista contribuisce, in base alle proprie competenze specifiche e partendo sempre dai progetti individuali di ciascun utente, a pianificare annualmente il lavoro, predisponendo una programmazione delle attività che si prevede di svolgere nel corso dell'anno.

Strumento fondamentale per il monitoraggio del Progetto Individuale di ciascun ospite è la verifica periodica; infatti, la programmazione potrebbe subire delle modifiche, durante l'anno, qualora emergesse dalla verifica la necessità di attuare delle variazioni.

### ATTIVITA' NEI DIVERSI AMBITI DI INTERVENTO

Le attività educative proposte agli ospiti che frequentano il servizio si possono suddividere nelle seguenti categorie:

**Cognitive:** attività finalizzate al mantenimento e, laddove possibile, all'incremento di capacità cognitive quali: la scrittura, la lettura, la memorizzazione, la comprensione e la capacità di esprimere desideri e scelte.

**Creative:** sviluppo e mantenimento di abilità fino-motorie tramite la produzione di manufatti, anche attraverso l'utilizzo di tecniche e strumenti facilitanti utili a compensare limitazioni fisiche. L'attività creativa ed espressiva non è solo pratica ma un insieme di azioni mentali che permettono di progredire e dare spazio alla fantasia, alla creatività, al gusto personale, per liberare le proprie emozioni ed incrementare l'attenzione. Attraverso queste attività ciascun ospite potrà trovare la propria dimensione espressiva come soggetto attivo in ogni fase di realizzazione. I prodotti realizzati durante i laboratori creativi (bomboniere, oggettistica, quadri, ecc...) vengono esposti al pubblico attraverso mostre, mercatini e canali social.

**Motorie:** l'attività motoria permette agli ospiti di acquisire una maggiore conoscenza del proprio corpo, una corretta concezione di spazio tempo traendone beneficio per quanto concerne la coordinazione motoria e il benessere psico-fisico.

**Occupazionali:** cura e mantenimento degli spazi comuni, collaborazione nella gestione della routine quotidiana e svolgimento di mansioni domestiche.

**Autonomia e cura di sé:** igiene personale, attività assistenziali e di benessere corporeo. L'attività prevede un intervento educativo mirato all'apprendimento di comportamenti semplici e complessi relativi all'area dell'igiene personale e delle autonomie.

**Sensoriali:** attraverso queste attività si cerca di favorire il benessere psico-fisico dell'ospite, migliorando la qualità della vita e favorendo la concentrazione, stimolando l'apparato senso-percettivo.

Le attività proposte si articolano, nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili di fragilità, come previsti dalla classificazione Sidi degli ospiti, partendo sempre da un'attenta analisi dei bisogni che determina il Progetto Individuale.



## 10. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Il punto di forza che rende efficace il lavoro educativo è il rapporto di collaborazione e fiducia che si instaura con i familiari o le persone di riferimento degli ospiti.

Ad ogni inizio anno il Responsabile convoca tutte le famiglie per presentare, insieme all'équipe multidisciplinare, il Progetto di Centro. Successivamente le famiglie vengono convocate singolarmente per un colloquio con il Responsabile e l'educatore di riferimento per la presentazione e condivisione del Progetto Individualizzato.

Nel corso dell'anno, i familiari hanno la possibilità di fissare dei colloqui con il Responsabile e l'educatore professionale per verificare l'andamento del Progetto del proprio familiare "fragile".

Ogni qualvolta i familiari desiderano comunicare con il Centro, possono telefonare o chiedere un incontro con il Responsabile coordinatore o con gli operatori del Servizio.

A fine anno il Responsabile, insieme all'équipe multidisciplinare, convoca le famiglie per condividere il lavoro svolto con gli ospiti del CDD.

Periodicamente l'Associazione misura il grado di soddisfazione dei familiari attraverso la somministrazione di un questionario che viene elaborato e analizzato dalla Direzione. Tale strumento è utile per poter intraprendere azioni migliorative, garantendo una sempre maggiore qualità del Servizio.

## 11. GLI ORARI DEL CDD

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

Gli orari per gli ospiti sono: da Lunedì a Venerdì: entrata ore 9.15– uscita ore 16.30.

Il martedì dalle 16.30 alle 18.15 si svolge la riunione d'équipe settimanale.

### Giornata tipo

ORARIO	ATTIVITA'
09.15 - 10.15	Accoglienza
10.15 - 11.30	Attività strutturata
11.30 - 12.00	Igiene personale e preparazione al pranzo
12.00 - 13.00	Pranzo
13.00 - 14.30	Igiene personale - Relax
14.30 - 16.00	Attività strutturata
16.00 - 16.30	Preparazione per il congedo

**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.

## 12. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è affidato ad 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).

## 13. VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA

Chiunque risulti interessato al servizio Centro Diurno per persone Disabili La-Fra può concordare con la Direzione un incontro per visitare la struttura e conoscere l'organizzazione del Servizio.

#### **14. 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 dell'utente che si intende inserire.

La richiesta dovrà pervenire al Responsabile del C.D.D. che, insieme allo Staff del Centro, a seguito di osservazione dell'utente, valuterà:

- se sussistono i requisiti per inserire l'utente in un contesto comunitario;
- la disponibilità di posto nel settore dove necessita l'inserimento.

Successivamente il Responsabile del Servizio comunica la disponibilità o meno ad accogliere il nuovo ospite.

I criteri di ammissione sono i seguenti:

- la patologia dell'utente, a giudizio della Direzione e dell' Equipe deve essere compatibile con le prestazioni erogate dal Centro;
- a parità di patologia verrà data priorità all'utente con età inferiore;
- per la priorità territoriale si terrà conto del seguente ordine: 1° Comune di Lainate, 2° Comuni dell'Ambito del rhodense, 3° Altri Comuni del territorio.

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

#### **Le dimissioni dal Centro**

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

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.

#### **ASSENZE PROLUNGATE**

Dopo tre mesi di assenza continuativa dal Centro l'utente perderà il suo diritto di frequenza e il posto da lui occupato all'interno della struttura sarà ritenuto libero per favorire l'inserimento di eventuali nuovi ospiti.

#### **Modalità di Dimissione presso altra Struttura.**

In caso di dimissione o trasferimento di un utente presso altra struttura, il Servizio (CDD) garantisce la messa a disposizione di tutte le informazioni inerenti il percorso svolto dall'utente all'interno dell'Unità d'Offerta, attraverso relazioni conclusive ed eventuali passaggi d'informazioni. La modalità organizzativa prevede la redazione di una relazione di dimissione da parte dell'educatore referente dell'utente stesso e firmata per approvazione e conoscenza da parte del Responsabile del Servizio, in cui si evidenziano i seguenti punti: lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale

### **15. Retta giornaliera**

La retta complessiva giornaliera si compone di una quota Sanitaria, definita ed erogata dall'ATS città metropolitana di Milano, e di una quota Sociale a carico dei Comuni di appartenenza degli ospiti. Per l'anno in corso la retta giornaliera a carico dei Comuni è di 48,00 euro esente IVA.

La retta comprende: attività educative, uscite sul territorio. Assistenza fisica alla persona (igiene, alimentazione assistita). Attività di fisioterapia su indicazione da parte del medico competente. Somministrazione, se del caso, di terapie farmacologiche.

### **16. Note Amministrative**

Il soggetto gestore si impegna, nei casi di compartecipazione alla spesa della retta e per chi ne facesse richiesta, a redigere e rilasciare la relativa certificazione ai fini fiscali.

### **Tempistiche e modalità per accesso alla documentazione**

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, ex L. 241/1990 e LR 1/2021, può essere richiesto, da parte dei care-giver l'accesso e/o la copia dei documenti socio sanitari tramite richiesta scritta da inoltrare al Responsabile della struttura. Il rilascio della documentazione non implica nessun costo. Tale richiesta sarà soddisfatta entro massimo 15 giorni.

**Associazione LA-FRA ONLUS** Via Redipuglia 11 – 20020 Lainate (MI)

Tel. 0293571340 - [ass.lafra@libero.it](mailto:ass.lafra@libero.it) - [www.associazionelafra.org](http://www.associazionelafra.org)

**Come raggiungerci:**

- Autostrada A4 uscita a Lainate
- SS33 seguire Lainate Centro
- Fermata autolinee Movibus a 150 mt


**Non è previsto un servizio di trasporto da parte dell'UDO**



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 una serie di 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.

 <b>ASSOCIAZIONE LA-FRA ONLUS con CDD e Residenza Temporanea</b> Via Redipuglia 11 - Via Rosmini 2 - 20020 Iainate (MI)					
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RIVOLTO ALE FAMIGLIE					
N.	QUESITO	VALUTAZIONE			
1	Siete soddisfatti della cortesia, disponibilità, e cura ed attenzione da parte degli operatori del Servizio?	per niente	poco	abbastanza	molto
2	Siete soddisfatti della competenza e professionalità degli operatori del servizio?	per niente	poco	abbastanza	molto
3	Ritenete di essere sufficientemente informati dal servizio rispetto alle necessità che riguardano il vostro familiare?	per niente	poco	abbastanza	molto
4	Ritenete che le attività proposte dal Servizio rispondano in modo soddisfacente ai bisogni del vostro familiare?	per niente	poco	abbastanza	molto
5	Siete soddisfatti del menù proposto?	per niente	poco	abbastanza	molto
6	Ad inizio anno vi viene presentato il progetto educativo per il vostro familiare, per la condivisione degli obiettivi che lo riguardano. Quanto ritenete soddisfacente questo momento?	per niente	poco	abbastanza	molto
7	Siete soddisfatti dell'ascolto e delle occasioni di confronto e condivisione che ricevete dal servizio riguardo al vostro familiare?	per niente	poco	abbastanza	molto
8	Solitamente partecipate alle riunioni plenarie delle famiglie che vengono organizzate dal Servizio?	mai	poco	spesso	sempre
9	Se non partecipate alle riunioni, quali sono i motivi?	problemi di orario	problemi di trasporto	problemi età/salute	altri impegni
10	Quando vengono organizzati degli eventi che coinvolgono i familiari, quali: feste, cene, banchetti ecc, solitamente partecipate?	per niente	poco	abbastanza	molto
11	Quando avete un problema, quanto vi sentite accolti e supportati dal servizio nella ricerca di possibili soluzioni?	per niente	poco	abbastanza	molto
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO</b>		Pensando all'Associazione, alle persone che vi lavorano, al loro impegno e preparazione, ai servizi resi alle famiglie, posso dire di essere complessivamente:			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">insoddisfatto</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">poco soddisfatto</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">soddisfatto</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">molto soddisfatto</div> </div>					
La invitiamo ad esprimere qui di seguito eventuali suggerimenti, criticità e/o apprezzamenti per migliorare il servizio offerto.					

Il Responsabile-coordinatore del CDD, in qualità di responsabile delle relazioni con il pubblico è tenuto, entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, a fornire una risposta scritta, dopo aver analizzato il problema ed aver individuato le azioni migliorative (vedi scheda allegata).

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

## INDICE

- COPERTINA	PAG.1
- PREMESSA	PAG.2
- CHI SIAMO: LA NOSTRA STORIA	PAG 2
- MISSION	PAG 3
- IL CENTRO DIURNO DISABILI	PAG 4
- FINALITA'	PAG 5
- FINALITA'/ OBIETTIVI DEL SERVIZIO	PAG 5
- ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE	PAG 5
- RAPPORTI CON LE FAMIGLIE	PAG 9
- ORARI DEL CENTRO DIURNO	PAG 9
- MODALITA' INSERIMENTO E DIMISSIONI	PAG 10
- NOTE AMMINISTRATIVE	PAG 11
- COME RAGGIUNGERCI	PAG 12
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE E MODULO RECLAMO	PAG 13
- MODULO RECLAMO	PAG 14