



DOMUS
LAETITIAE

Società cooperativa
sociale di solidarietà
ONLUS



CARTA DEL SERVIZIO CENTRO DIURNO "Calla Calla"

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

Certificato n° 22573/10/S



SOMMARIO

L'identità della Cooperativa	4
La Mission	5
La Governance ed il sistema organizzativo	6
A chi si rivolge il servizio	7
Indirizzo	7
Come si raggiunge	8
Descrizione	8
Referente	8
Orario di apertura	8
La nostra équipe	9
Quanto costa il servizio	10
Ammissione al Centro	11
L'organizzazione del Centro: le attività	11
Attività di laboratorio	12
Attività specialistiche	16
Attività con le cooperative del consorzio	18
Attività con enti esterni	19
Orari delle attività	20
Organizzazione giornata	21
Situazioni di emergenza	21
Formazione permanente e supervisione	22
Trasporti	22
Gestione della mensa	22
Rapporto con le famiglie	23
Rapporto con volontariato e territorio	23
Indicatori	24
Reclami	26
Soddisfazione cliente	26
Informazioni e comunicazioni	27





La “Carta del servizio” è uno strumento di comunicazione e presentazione del servizio destinato alle famiglie, agli utenti e al pubblico. Con questa carta il Centro Diurno “Calla calla” della Cooperativa “Domus Laetitia” si prefigge l’obiettivo di offrire ai destinatari una completa e corretta informazione sulle prestazioni erogate e sui servizi connessi. Il servizio è certificato, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 dal 26 marzo 2007 per l’attività di “Progettazione ed erogazione di servizi di Centro Diurno per persone con disabilità”.



L’IDENTITA’ della COOPERATIVA

Domus Laetitia è una Cooperativa di Solidarietà Sociale di tipo A, fondata il 30 ottobre 1984, che si occupa di tematiche relative alla disabilità ed opera nell’area del biellese.

Negli anni ha sviluppato una filiera di servizi: residenze, centri diurni, integrazione scolastica, assistenza domiciliare, educativa territoriale, inserimento lavorativo, ambulatorio di riabilitazione / abilitazione, consulenze e formazione.

Attualmente, con un fatturato di quasi 6 milioni di euro, occupa circa 150 Soci lavoratori e rivolge i propri servizi a circa 400 famiglie.



LA MISSION

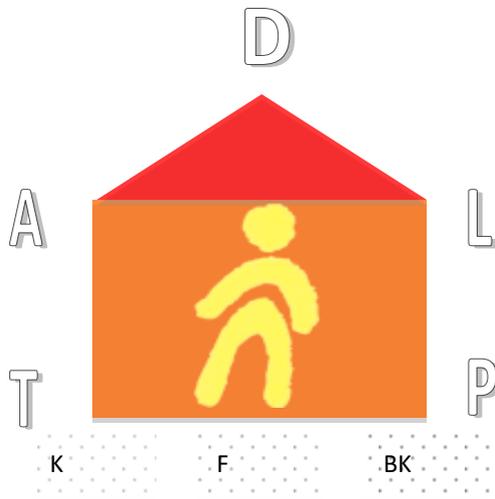
La Mission della Cooperativa Domus Laetitiaie è riconducibile a questo scopo:

- Offriamo al territorio e alle persone con disabilità servizi e risposte altamente personalizzate, promuovendo la loro massima autonomia.
- Operiamo con professionalità, integrando e sostenendo la rete cooperativa del territorio e altri portatori di interesse, avviando e formalizzando con essi collaborazioni e partnership.
- Tuteliamo il lavoro e la sua qualità, anche attraverso nuove attività occupazionali.

La Cooperativa definisce come elementi caratterizzanti la propria azione:

la **DISABILITA'** come ambito di intervento, l'**AUTONOMIA** della persona, il **LAVORO QUALIFICATO**, la modalità con cui abbiamo scelto di lavorare, il **TERRITORIO**, come luogo di riferimento, la **PARTECIPAZIONE** come possibilità di espressione a tutti i livelli

In modo sintetico ci rappresentiamo così:





La sostenibilità della Mission trova fondamento attraverso:

- **K** significa **Know-how**: il sistema di conoscenze della cooperativa viene scambiato e condiviso con la rete di riferimento per una crescita reciproca.
- **F** significa **Finanza-economia**: lo sviluppo passa dalla creazione di una struttura che consenta di analizzare le fattibilità e sostenibilità delle progettazioni, si attua inoltre con l'attivazione dei meccanismi necessari per il recupero di risorse attraverso il prestito sociale o la raccolta fondi.
- **B** significa **Base Sociale**: la partecipazione è l'elemento di base. Lo sviluppo passa dalla capacità dei soci di assumersi la responsabilità del cambiamento e del rischio imprenditoriale nella gestione dell'impresa sociale.

Aver definito l'area entro la quale articolare le azioni della Cooperativa per il futuro permette di identificare quali strategie siano perseguibili e compatibili con la Mission. La centralità della persona rappresenta fortemente gli orientamenti della Cooperativa.

LA GOVERNANCE E IL SISTEMA ORGANIZZATIVO

La Domus ha adottato la forma giuridica della Cooperativa Sociale:

l'*Assemblea dei Soci* determina le linee di sviluppo e nomina gli Amministratori, il *Consiglio di Amministrazione* si occupa della gestione, il *Collegio Sindacale* controlla e verifica l'osservanza alle leggi. Il *Direttore Generale* si occupa del coordinamento di tutte le attività, ulteriori deleghe specifiche sono state affidate al *Direttore Sanitario*, al *Direttore Educativo* ed al *Direttore Amministrativo*, ognuno secondo le proprie competenze. La Cooperativa è suddivisa in aree funzionali ognuna con un proprio responsabile ed una propria autonomia operativa:

- *Area Amministrativa*: segreteria, paghe, contabilità e controllo di gestione.
- *Area dei Servizi Ausiliari*: lavanderia, cucina, trasporto, manutenzione e pulizie.
- *Area Socio – Educativa*:



La **RSA** (residenza sanitaria assistenziale) “Caleidoscopio” si occupa degli ospiti in regime residenziale (con patologie classificate gravi/profonde) accolte al primo piano dell’edificio. Cura gli aspetti della vita familiare - educativo - assistenziale con particolare attenzione agli aspetti sanitari attraverso progetti individuali tesi alla prevenzione, riabilitazione e mantenimento.

Le **RAF** (residenza assistenziale flessibile) “Terra di Mezzo” e “Rifugio dei Sogni”, si occupano degli ospiti in regime residenziale e delle attività diurne (rivolti a persone con quadro diagnostico classificato medio-lieve), accolti rispettivamente al secondo ed al terzo piano, svolgendo progetti tesi al recupero delle autonomie funzionali ed all’integrazione sociale.

Servizi Territoriali: assistenza domiciliare, inserimento lavorativo, educativa territoriale, animazione serale, assistenza specialistica scolastica.

Centro Diurno “Calla Calla”: si occupa delle attività diurne (sportive, espressive, lavorative) con una particolare attenzione alla formazione ed all’attivazione di percorsi rivolti all’inserimento lavorativo nello sviluppo delle proprie abilità. È rivolto a persone che vivono nel proprio contesto familiare.

Ambulatorio: servizio di abilitazione / riabilitazione rivolto a minori in età evolutiva in convenzione con l’ASL, con invio da parte della NPI o della Medicina Riabilitativa.

Area Sanitaria: comprende il servizio infermieristico, i tecnici della riabilitazione, gli assistenti sociali, i professionisti consulenti.

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

Il servizio di Centro Diurno si rivolge a persone con disabilità, prevalentemente adulte, che presentano un ritardo mentale lieve, medio, grave o profondo e che necessitano di attività educative, riabilitative e/o di custodia durante la giornata o una parte di essa.

INDIRIZZO

Il Centro Diurno “Calla calla” si trova presso la sede della Cooperativa “Domus Laetitiaie” a Sagliano Micca (BI), in via Roma 127, tel. 015 474120.



COME SI RAGGIUNGE

Da Biella seguire le indicazioni per la Valle Cervo. Risalendo la valle da Pavignano o da Tollegno, si raggiunge Andorno Micca e quindi Sagliano Micca. Giunti alla rotonda alla francese ci si trova di fronte ad una cancellata grigia all'interno della quale si trova la Cooperativa e, quindi, la sede del Centro Diurno.

Il Centro è raggiungibile anche con i mezzi pubblici:

Linea 340: Biella, Tollegno, Andorno, Tavigliano, Piedicavallo

Il Centro Diurno "Calla calla" è situato al primo piano ed è possibile accedervi direttamente con la macchina, salendo al parcheggio superiore.

DESCRIZIONE

Le persone che accedono al Centro Diurno "Calla calla", vengono destinate al servizio più idoneo, tenendo conto delle loro necessità. Esistono, infatti, 2 tipologie di convenzione: una socio-assistenziale a rilievo sanitario per 20 posti, rivolta a persone con ritardo mentale lieve o medio grave e una sanitaria rivolta a persone con ritardo mentale grave e/o profondo per 10 posti. Entrambe le convenzioni sono modulabili: prevedono, infatti, la possibilità di accesso a tempo pieno o part-time con o senza pranzo, a seconda delle esigenze e/o del progetto sulla persona.

REFERENTE

Educatore professionale Lorenzo Tonella

Tel. 015 474120 - email: l.tonella@domuslaetitiaie.com

ORARIO DI APERTURA

L'orario del Centro Diurno "Calla calla" si differenzia a seconda della convenzione:

- per le persone che frequentano attraverso una convenzione socio-assistenziale l'orario di apertura è dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì;
- per le persone che frequentano attraverso una convenzione sanita-



ria l'orario di apertura è dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 9.00 alle ore 16.00 al sabato.

LA NOSTRA ÈQUIPE

Le figure professionali che, a diverso titolo, concorrono alla formazione del gruppo di lavoro del Centro Diurno "Calla calla" sono le seguenti:

- **Direttore sanitario:** presidia e coordina le attività sanitarie, svolte dal personale infermieristico, dai tecnici della riabilitazione e dal servizio sociale, supporta attività di tipo socio-educativo, coordina gli incontri dell'équipe multidisciplinare, gestisce diete e menù e segue i monitoraggi dello stato di salute degli ospiti.
- **Direttore educativo:** si occupa della supervisione dell'attività educativa, gestita dagli operatori del Centro Diurno, e della redazione in équipe della Diagnosi funzionale e dei progetti educativi individualizzati.
- **Servizio sociale:** si occupa di tutte le pratiche legate all'inserimento, della parte che riguarda il sostegno alle famiglie e di tutta la parte burocratica legata all'attivazione di servizi di supporto (residenzialità temporanea, week end, prolungamento orario, prestazioni di attività private quali pet therapy, idroterapia, logopedia, musicoterapia, psicomotricità).
- **Responsabile del Centro Diurno:** si occupa del coordinamento organizzativo del servizio, partecipa agli incontri settimanali di programmazione e pianificazione degli interventi con i Responsabili degli altri servizi, predispone e coordina gli incontri annuali di programmazione e verifica, delle attività e dell'organizzazione del servizio, partecipa agli incontri di équipe multidisciplinare per i Clienti di competenza e completa la modulistica amministrativa inerente la presenza degli operatori e dei Clienti; gestisce, inoltre, il rapporto con le famiglie.
- **Educatori professionali:** si occupano dei progetti individualizzati dei clienti di cui sono referenti stilando il progetto educativo che viene presentato alla famiglia e alla rete in sede di diagnosi funzionale e si rapportano con i servizi esterni per consulenze sul progetto individualizzato degli utenti, per incontri di programmazione e verifica del percorso; gestiscono inoltre una o più attività di laboratorio.



- **Operatori socio-sanitari:** si occupano di assistere e supportare l'utente nella soddisfazione dei bisogni primari, nello svolgimento di attività domestico-alberghiere e nella gestione di interventi igienico-sanitari; collaborano nella programmazione per l'attività di assistenza socio-sanitaria; gestiscono inoltre una o più attività di laboratorio.
- **Psicologa:** si occupa di attivare interventi individuali, programmi riabilitativi e colloqui di sostegno per la persona; offre interventi di consulenza e supervisione in relazione a situazioni "problema"; fornisce momenti di attività di formazione di gruppo e di conduzione di gruppi attraverso tecniche espressive con finalità terapeutico-riabilitative.
- **Figure non professionali:** spesso sono presenti volontari, tirocinanti e volontari del servizio civile nazionale.

QUANTO COSTA IL SERVIZIO

Il pagamento della retta è a carico dell'azienda sanitaria locale, per quanto riguarda la parte di competenza sanitaria, e del comune titolare del domicilio di soccorso, per quanto riguarda la parte socio-assistenziale. Il servizio sociale, competente per territorio, può disporre, in base alla normativa vigente, richiedendo il modello ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), una quota di partecipazione alla spesa del servizio a carico della famiglia.

Se il Servizio Sociale dispone, a carico della famiglia, una quota di partecipazione alla spesa del servizio, questa sarà versata alla Cooperativa al ricevimento della relativa fattura.





AMMISSIONE AL CENTRO

La segnalazione di un nuovo caso proviene dall'AS di territorio o direttamente dalle famiglie. Viene inviata richiesta di parere alla commissione UMVD (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità) di Biella. Se il parere è favorevole e se un posto in convenzione risulta libero, si avvia l'iter di accoglienza che prevede un incontro iniziale con il Direttore Sanitario, il Direttore Educativo e l'Assistente Sociale che, mentre raccolgono informazioni utili sulla persona, presentano anche il servizio e le sue attività ai familiari. L'ammissione al servizio diurno è regolata in base ad una lista d'attesa che, garantisce e rende evidente a cliente, famiglia e cooperativa le modalità di scelta operate, tenendo conto dei posti disponibili e convenzionati. La lista d'attesa viene compilata dall'assistente sociale nel momento in cui l'UMVD, su richiesta della famiglia, autorizza l'inserimento o l'ampliamento. Il punteggio della lista d'attesa viene determinato dai seguenti criteri: età, fruizione di altri servizi, data di richiesta, residenza, frequenza al centro richiesta. La scelta del tipo di convenzione per l'inserimento dipende dalla presenza o meno di sostegni di tipo medico non ordinari (assistenza alla respirazione, assistenza all'alimentazione, prevenzione delle lesioni cutanee, altra assistenza medica non ordinaria). Nel momento in cui un posto risulta libero, viene inserita la persona che si trova in lista d'attesa con il punteggio più alto. L'Ente sulla base di tale lista si impegna all'ammissione delle persone autorizzate entro 30 giorni dalla disponibilità di posti in convenzione, previa comunicazione ai servizi di territorio.

ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO: LE ATTIVITÀ

L'organizzazione del Centro Diurno "Calla calla" prevede diverse aree di attività:

- area espressiva
- area occupazionale
- area formativa – educativa
- area sportiva
- area psicomotoria

Le attività comprendono tutte le azioni pensate all'interno del Piano Individualizzato Multiprofessionale; il Progetto pone al centro la persona e



le attività vengono svolte in locali adeguatamente attrezzati. Le dimensioni sono funzionali al numero di clienti presenti in ciascun laboratorio e l'impiantistica risponde alle normative vigenti in materia. Alcune attività vengono svolte in strutture pubbliche e/o private del territorio. I laboratori proposti svolgono una programmazione annuale che può variare in base al progetto

educativo e/o alle opportunità che il territorio circostante offre. Durante l'anno vengono anche previste attività per le quali si fa ricorso ad esperti esterni al Centro, Tecnico della riabilitazione, Musicoterapista, Pet terapeuta, Psicologo, consulente teatrale, con i quali si collabora progettando e verificando insieme gli interventi.

Per queste attività è possibile un momento di incontro

tra il consulente e la famiglia al fine di avere informazioni circa l'andamento dell'attività.



ATTIVITÀ DI LABORATORIO

Espressive

Si utilizzano molteplici tecniche: narrazione, racconto di sé, lavoro con le fiabe, musica, manipolazione di materiali vari, pittura, realizzazione di oggetti artistici. L'obiettivo primario è quello di migliorare la comunicazione ed accordare tra di loro, in funzione socializzante, le diverse modalità espressive.





Lavori su commissione

Con questo termine si indicano tutte le attività occupazionali che vengono svolte su *commissione* di ditte commerciali e di produzione presenti sul territorio biellese e regionale. Sono previsti due percorsi formativi: occupazionale/socializzante e pre-lavorativo/lavorativo.

Autonomia

Si prevede un programma di potenziamento di abilità funzionali alla vita quotidiana, e quindi, si propone di elevare la qualità di vita della persona. Vengono prese in esame principalmente tre tipi di autonomia: sociale (apprendimento di lettura dell'ora, conoscenza del denaro, uso del telefono, scrittura funzionale); personale (igiene, alimentazione, abbigliamento); domestica (gestione interna dei locali, attività di cucina).

Cucito e biancheria

L'attività di cucito viene svolta sia internamente alla struttura sia presso associazioni del territorio preposte a tale insegnamento divenendo un'ottima occasione di socializzazione. L'attività di biancheria è invece un'attività di tipo lavorativo / occupazionale che prevede due percorsi paralleli: piegatura di biancheria e uso del ferro da stiro per biancheria piana.



Rifiniture

Nell'attività vengono comprese tutte le operazioni che portano alla realizzazione finale di oggetti artigianali, manuali, artistici creati con l'utilizzo di tecniche diverse (ceramica, tessuto, legno, cera, carta, ecc, materiali di consumo e naturali, combinati alle tecniche di decoupage, verniciatura e coloritura a tempera o acrilici).

Educazione ambientale

L'evolversi della natura e del tempo attraverso le stagioni, la flora, la fauna locale e non solo, l'esplorazione del territorio e le sue caratteristiche, i grandi temi quali il ciclo dell'acqua, gli effetti del sole, il riciclo di materiali differenti e possibili ulteriori sviluppi quali interventi concreti sul territorio in



sinergia con altri enti sono gli argomenti e le attività correlate che vengono trattate.

Gioco psicomotorio

Insegnare appropriate abilità di gioco significa offrire alla persona con disabilità l'opportunità di utilizzare il proprio tempo libero in modo creativo e costruttivo. Si è programmata, con l'aiuto di psicomotriciste, un'attività che cerca di promuovere lo sviluppo delle

abilità fini e grosso-motorie, migliorare la capacità di linguaggio e produrre effetti positivi sul comportamento, eliminando o cercando di diminuire i comportamenti stereotipati caratteristici delle persone con ritardo mentale grave, soprattutto quando non sono occupate in attività costruttive.

Rilassamento

È una tecnica che non mira a risultati medici o fisioterapici ma a fornire benessere e distensione. La persona stessa, attraverso il massaggio, acquista una nuova forma di conoscenza, comunicazione e consapevolezza nel rapporto con gli altri. Per la prima volta occupa uno spazio tutto suo, senza obblighi di performance e si sente accolta e compresa per quello che è.

Cucina

L'attività nasce dall'interesse comune e costante rispetto al cibo. Si sono quindi strutturati più momenti, nel corso della settimana, in cui con l'operatore ci si avvicina al cibo non solo come semplici fruitori, ma come attori, "cuochi", diventando parte attiva nella preparazione di alcuni pasti.

Giòcarte

Vista la difficoltà a riempire in modo positivo, gradito, costruttivo e piacevole il tempo libero, svolgendo attività con i pari, il laboratorio si pone l'obiettivo di insegnare alcuni giochi tra cui le carte e il gioco dell'oca.

Fiabe Sensoriali

La narrazione di una favola, sempre la stessa, per un periodo determinato, è un ottimo strumento per rassicurare, non crea ansia ma, al contrario, può creare aspettativa. Il racconto di una favola, ad un gruppo di persone con disabilità grave, offre la possibilità, attraverso il racconto di vedere, perce-



pire e immaginare quello che non è presente in questo momento, rinforzato ovviamente da vari stimoli sensoriali.

Motoricità Knill

L'obiettivo di questo programma (dagli autori Marianne e Christopher Knill entrambi laureati in Educazione speciale) è quello di fornire una sorta di "ambiente" speciale che favorisca lo sviluppo del contatto sociale, del movimento e delle capacità di interagire nelle persone con disabilità. Il principio fondamentale su cui si basa quest'attività è quello di tener presente che la conoscenza completa del proprio corpo dipende dalla conoscenza dei propri movimenti in relazione ad altre persone, agli oggetti e alle situazioni.

Musica

L'intento dell'attività è quello di creare un momento di animazione e intrattenimento in cui ci sia l'opportunità, per gli utenti coinvolti, di sperimentarsi con la musica.

Attività Sportive

- Bocce
- Ciclismo e spinning
- Equitazione
- Nuoto

Le attività sportive vengono erogate dalla Cooperativa sociale SportivaMente di Biella che si occupa di percorsi educativi attraverso lo sport.





ATTIVITÀ SPECIALISTICHE

All'interno del centro diurno è inoltre presente un centro specialistico per persone con compromissioni psico-fisiche gravi e comportamenti problema importanti, nato dall'esigenza di facilitare, nelle persone con disabilità gravi, l'apprendimento, l'interazione e la comunicazione e dall'esigenza di contribuire ad una migliore qualità di vita del soggetto.

Sono stati individuati laboratori specifici per questa utenza.

Stimolazioni sensoriali

Le stimolazioni basali sono state ideate principalmente per persone con disabilità mentali e fisiche gravi con conseguenti difficoltà nelle capacità comunicative, motorie, sociali, cognitive. In particolare attraverso la proposta di stimoli sensoriali semplici ci si propone di incentivare la percezione del sé e del mondo e compensare la mancanza di esperienze senso-motorie proprie.



Stimolazioni uditive

Permettono di percepire in modo profondo il nostro corpo. Diversi sono gli strumenti che possono essere utilizzati: si è scelto di investire in particolare sulla musica poiché, privilegiando la comunicazione non verbale, è il tramite naturale per stabilire il contatto relazionale.

Apprendimento

Il laboratorio si propone di sviluppare ed incrementare abilità che saranno poi importanti anche all'interno del laboratorio sensoriale ed uditivo, nonché nella vita quotidiana: si cercherà infatti di lavorare sulla comunicazione, sulla possibilità di scelta e sull'apprendimento di semplici abilità manuali o su



qualsiasi abilità necessaria alla vita quotidiana. Per soggetti con abilità motorie maggiori si cercherà di sviluppare le fasi primarie del lavoro indipendente.

Massaggio corporeo

Lo scopo primario è quello di fornire benessere e distensione; viene perciò praticato dagli educatori che meglio conoscono il cliente, potendo quindi comunicargli sicurezza e sensazione di accoglimento, con la consulenza da parte dei fisioterapisti, trattandosi di un'utenza con gravi compromissioni psicomotorie.

Progetto MOSAICO

Si tratta di un progetto finalizzato all'attivazione di percorsi il cui obiettivo sia il benessere psico-fisico di chi vi partecipa. Si svolge, soprattutto, in laboratori specialistici con uno spazio e un tempo all'interno del quale, la persona con patologia cronica, possa usufruire di varie forme di intrattenimento sia passivo che attivo, ricevere stimolazioni a più livelli, per arrivare all'abbassamento del tono e quindi ad uno stato di benessere psicofisico, avere più strumenti e metodi che permettano l'interazione con altri utenti e gli operatori.

Progetto PSICOTECNOLOGIE

Integra le proposte del Laboratorio di Apprendimento arricchendole con l'utilizzo di supporti tecnologici. Gli ambiti di intervento del laboratorio sono principalmente tre:

LA COMUNICAZIONE: è un bisogno primario per tutti gli esseri umani. In persone con disabilità è frequente che la comunicazione non verbale sia difficoltosa e che il linguaggio si sviluppi in maniera ridotta o non si sviluppi affatto. Nonostante ciò, è possibile osservare il permanere di necessità e intenzioni comunicative. La Cooperativa, da anni ha adottato l'approccio della Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) per compensare le difficoltà di comunicazione recettiva ed espressiva, adottando strumenti senza tecnologia (tavole o quaderni) o a bassa tecnologia (semplici dispositivi ad emissione vocale). Il progetto "Psicotecnologie" intende ampliare le possibilità offerte alle persone con disabilità e alle loro famiglie, andando a sperimentare le potenzialità offerte dagli strumenti di CAA ad alta tecnologia, secondo gli ultimissimi sviluppi e le innovazioni della ricerca in tale ambito.

AUTOCCUPAZIONE: lo sviluppo delle attività ludiche, in persone con disabilità plurime, solitamente presenta gravi limitazioni. Tale condizione comporta un impoverimento progressivo delle possibilità di interazione con l'ambiente e la tendenza a sviluppare comportamenti problema.



Risulta importante fornire alle persone la possibilità di occupare in maniera funzionale e il più autonoma possibile il tempo con attività gradite, in quanto ciò ha importanti influssi sul livello adattivo delle persone ed effetti positivi correlati allo stato emotivo, alla riduzione di comportamenti problematici (in particolare irritabilità e stereotipie) all'aumento del livello di vigilanza e attenzione. I mezzi tecnologici possono essere efficacemente utilizzati come mediatori nell'interazione con oggetti (apparecchiatura elettrica o giochi adattati con sensori), come facilitatori nella fruizione di musica e video e, al limite, nei casi di persone con disabilità estremamente gravi, essere programmati per fornire ad intervalli prestabiliti una varietà di stimolazioni (visive, uditive, vibrotattili, ecc.)

LAVORO SU OBIETTIVI DIDATTICO-EDUCATIVI: le nuove tecnologie possono offrire un supporto ai tradizionali percorsi educativi e di apprendimento, integrando e in parte sostituendo gli strumenti abitualmente utilizzati. Occorrerà tenere presente sia le potenzialità, sia i limiti collegati all'utilizzo di supporti tecnologici. Tra le prime è possibile sottolineare l'aumento di coinvolgimento e motivazione della persona nello svolgere un compito, la realizzazione immediata ed altamente individualizzata di supporti educativi da parte dell'operatore (per esempio agende, task analysis, storie sociali, storie fotografiche, videomodeling). Tra i limiti ricordiamo il possibile aumento di isolamento sociale (specie con individui autistici) e i costi dei materiali.

ATTIVITÀ CON LE COOPERATIVE DEL CONSORZIO

La Cooperativa ha ritenuto importante ampliare le proprie proposte educative, coinvolgendo servizi gestiti da cooperative appartenenti al Consorzio "Il Filo da tessere" di Biella.

Banchetto di Frutta e Verdura

in collaborazione con la Cooperativa "Il Cammino"

Attraverso il progetto agricolo "Bisolchi" si è avviata un'attività di distribuzione di ortaggi, per i soci della Cooperativa Domus Laetitia, e per i familiari degli ospiti. L'attività prevede l'allestimento di un banchetto di verdura fresca in cui ogni cliente può acquistare i prodotti.

Bottega Solidale

in collaborazione con la cooperativa "Il Raggio Verde"

Scopo dell'attività è quello di condividere valori comuni, quali l'onestà del processo di lavoro e la correttezza nel rispetto dell'altro. Si cerca di



divulgare il Commercio Equo Solidale, che risponde a importanti linee guida tra cui quella di offrire ai produttori marginalizzati delle economie internazionali e nazionali la concreta opportunità di entrare nel mercato con soluzioni innovative, rispettose dell'ambiente, economicamente sostenibili e funzionali, in un'ottica di impresa no profit fondata su principi etici ed economici che diano un significato diverso al lavoro. L'attività viene svolta allestendo un banchetto ambulante e offrendo ai soci la possibilità di acquistare i prodotti con uno sconto del 10% sul prezzo reale di listino.

La Bottega dei Mestieri

in collaborazione con la cooperativa "Tantintenti"

Domus Laetitia e Tantintenti, raggruppate nel Consorzio Sociale "Il filo da Tessere", propongono opportunità occupazionali per persone con disabilità che non incontrano nel mercato del lavoro, anche protetto, o nei servizi esistenti una giusta e corretta risposta, fornendo un'opportunità di crescita personale che permette di sperimentarsi e sviluppare la massima autonomia possibile. La "Bottega" è una reale rete di opportunità in quanto, oltre che servizi accessibili, rappresenta servizi che dialogano tra loro e che possono essere messi in fila uno all'altro al momento della progettazione a lungo termine di percorsi della persona.

La Bottega dei Mestieri può essere: un'opportunità di ritorno da percorsi di accompagnamento verso il lavoro che non si sono potuti concretizzare in un reale inserimento nel mercato del lavoro protetto; un'alternativa e un'opportunità di occupazione leggera, differente da servizi quali centri diurni dove il livello educativo è molto alto; un'opportunità di aggregazione e di uscita di casa per persone e famiglie che altrimenti non accetterebbero alcun servizio o che vivono situazioni complesse e sono lontane dalla rete dei servizi.

ATTIVITÀ CON ENTI ESTERNI

Laboratorio di Tessitura

in collaborazione con l'Associazione "Piccola fata"

L'Associazione Piccola Fata promuove da anni iniziative educative, sociali e culturali tendenti a cogliere i fermenti positivi dell'ambiente in cui si vive in uno stile di accoglienza e di dialogo; svolge la sua azione con particolare attenzione alle giovani generazioni e indirizza gran parte delle sue attività nel recupero e nel mantenimento degli aspetti della cultura e delle tradizioni locali. Fulcro dell'impegno dell'Associazione sono la "Scuola di Ricamo" e i



Laboratori “(T)essere insieme” e “Arte dei piccoli” a cui partecipano oltre sessanta bambini; completano la proposta educativa i progetti “Scholè”, “Andar per lane”, il “Laboratorio Scapin” e il “Piccolo Museo dell’abito”.

Laboratorio Distribuzione Cestini PiProBi

in collaborazione con la cooperativa agricola dei Piccoli Produttori Biellesi

La cooperativa PiProBi è formata dagli agricoltori del territorio. Grazie a questa collaborazione i soci di Domus Laetitiaie possono ordinare e ricevere direttamente in sede di lavoro prodotti freschi, di stagione e di provenienza sicura. L’attività prevede diverse fasi di lavoro a cura dei ragazzi. Ordine: attraverso il sito dei PiProBi, scelgono i prodotti della settimana, raccolgono le richieste dei soci e effettuano le prenotazioni. Recupero dei prodotti: uscita per recuperare i prodotti ordinati. Consegna e distribuzione dei prodotti nei vari servizi della cooperativa.

Progetto “In Vigna”

in collaborazione con l’Associazione “Ti aiuto io” di Candelo

L’associazione porta avanti progetti a favore di persone con disabilità. L’idea è produrre “Il Vino del Sorriso” gestendo autonomamente, da parte di un gruppo di volontari e di persone con disabilità, un vigneto. L’attività risponde ai bisogni occupazionali di persone attualmente non inseribili in contesti lavorativi.

Attività di Psicodramma

in collaborazione con l’Associazione “Arcipelago Patatrac”

Il gioco psicodrammatico è un intervento terapeutico attivo rivolto a persone con disabilità mentale lieve, media e grave. L’obiettivo principale è quello di scoprire il piacere della relazione ludica che, attingendo da un concetto di Winnicott, può essere definita come ‘*spazio potenziale*’ cioè uno spazio di relazione privilegiata nel quale domina un clima di fiducia sull’attendibilità dell’altro. Nel contesto dell’attività, si evidenzia nell’abilità di creare situazioni in cui dominano un clima di spontaneità, che riduca il più possibile gli elementi ansiogeni.

ORARI

Le attività si svolgono, da settembre a giugno, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00. Durante il periodo estivo





variano tenendo in considerazione il clima e le risorse disponibili.

Sempre in estate vengono organizzati periodi di vacanza, con personale qualificato e assistenza sulle 24 ore. Queste esperienze vengono programmate tenendo conto della progettazione educativa e, solitamente, viene organizzata una vacanza di circa 10 giorni al mare e altre, di circa 3 o 4 giorni, in montagna o in agriturismo.

ORGANIZZAZIONE GIORNATA

La giornata tipo si struttura nel seguente modo:

dalle ore 9,00 alle ore 12,00

- accoglienza al centro
- attività di laboratorio

dalle ore 12,00 alle ore 13,00

- pranzo

dalle ore 13,00 alle ore 14,00

- pausa pranzo
- igiene personale e cura della persona

dalle ore 14,00 alle ore 16,00

- attività di laboratorio

dalle ore 16,00 alle ore 17,00

- merenda
- preparativi per il rientro a casa (igiene personale e sistemazione oggetti personali)

SITUAZIONI DI EMERGENZA

Le famiglie hanno la possibilità di richiedere interventi urgenti o non programmati all'interno del servizio erogato dal Centro Diurno per necessità di prolungamento di orario, di residenzialità temporanea o di aumento provvisorio di moduli; questi servizi sono privati e quindi a pagamento. Occorre inoltrare la richiesta al servizio sociale che, dopo aver verificato la disponibilità della Cooperativa a fornire la prestazione, provvederà alla stipula di un contratto privato che permette di fruire del servizio richiesto.



FORMAZIONE PERMANENTE E SUPERVISIONE

L'attività di formazione e supervisione del personale interno è finalizzata a:

- fornire la preparazione necessaria allo svolgimento dei compiti assegnati e dei ruoli ricoperti;
- permettere il continuo aggiornamento ed il mantenimento delle capacità professionali;
- assicurare la corretta comprensione ed applicazione dei principi su cui si basa il SGQ stabilito in azienda.

Il Direttore Educativo con la collaborazione dei Responsabili dei Servizi, almeno una volta all'anno, redige un *Piano della Formazione*, dopo aver rilevato i fabbisogni di formazione ed addestramento di tutto il personale coinvolto nelle attività della Cooperativa.

TRASPORTI

Il Centro Diurno dispone anche di un servizio trasporti privato al costo di € 0,50 + IVA al chilometro; può essere richiesto nella fase di inserimento alla struttura o quando se ne ravvisi la necessità.

I pulmini, inoltre, sono a disposizione del personale durante l'orario di svolgimento delle attività per effettuare gite, visite programmate e per raggiungere gli spazi nel territorio dove si svolgono alcune attività.

GESTIONE DELLA MENSA

La Cooperativa utilizza un servizio mensa interno che fornisce il pasto e viene garantito per tutte le persone in convenzione e per coloro che, non essendo in convenzione, intendono fruirne privatamente; è, questa, una possibilità che può essere richiesta per esigenze saltuarie. Il pasto viene consumato, in gruppi ristretti, presso locali del Centro diurno,





adibiti a refettorio.

Il menù, invernale o estivo, a seconda della stagione, viene predisposto da un dietista e viene consegnato a tutte le famiglie. E' possibile, qualora sia necessario e previa autorizzazione medica, richiedere diete particolari.

Essendo il pasto un momento estremamente delicato è prevista la compresenza di un numero elevato di operatori, di alcuni volontari e di un'infermiera che somministra i farmaci.

RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Il rapporto con le famiglie risulta di fondamentale importanza. Si propongono, quindi, vari momenti di confronto e incontro, formali e informali, con la responsabile, con gli operatori o con figure sanitarie, fisioterapista di area, infermiera, ecc., a seconda delle esigenze.

Alle famiglie viene inoltre offerta la possibilità di partecipare a:

- riunioni di presentazione del progetto educativo del proprio figlio (Diagnosi Funzionale);
- incontri annuali di gruppo, con le altre famiglie e/o con l'équipe, per condividere obiettivi iniziali e per la rielaborazione finale dei risultati;
- eventi di visibilità del servizio quali serate di inaugurazione, partecipazioni a eventi mirati, feste organizzate dalla Cooperativa, seminari o corsi.

Inoltre, una volta all'anno, viene consegnata la programmazione di area che contiene gli obiettivi del servizio e l'elenco delle attività proposte, mentre ogni tre mesi si consegnano foto dei propri figli sulle attività svolte.

RAPPORTI CON VOLONTARIATO E TERRITORIO

“Volontario è la persona che mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri... opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione...”.

Questa idea viene perseguita attraverso la collaborazione con l'Associazione “Piccolo Fiore” e/o con realtà del territorio quali la Croce Rossa Italiana, le Scuole, ecc.

Il volontario, all'interno del Centro Diurno, può svolgere diversi ruoli:

- servizio di trasporto presso le abitazioni o presso attività;
- coinvolgimento in attività di animazione e/o socializzante, quali



uscite, feste, ecc.

➤ figura di supporto nella realizzazione di progetti esterni.

INDICATORI

Qualità educativa		
INDICATORE	STANDARD	RISPETTO
Rilevazione dei bisogni dell'utenza	L'équipe del Centro svolge, per i nuovi inserimenti, un'analisi dei bisogni, servendosi di una specifica scheda di osservazione	100%
Inserimento personalizzato	E' previsto per gli utenti un inserimento graduale al centro	100%
	Durata e modalità di inserimento sono personalizzate	100%
	Il periodo di inserimento non supera di norma il periodo di un mese	90%
Definizione del PIM	Al termine del periodo di osservazione, l'équipe del centro in accordo con la famiglia elabora il piano individualizzato multidimensionale (tranne che per gli utenti che frequentano il Centro meno di 6 ore settimanali)	100%
	Ogni anno PIM e DF per tutti gli utenti (tranne che per gli utenti che frequentano il Centro meno di 6 ore settimanali)	80%
Verifica e revisione del PIM	Il PIM viene rivisto una volta l'anno	100%
Coinvolgimento delle famiglie	Le famiglie partecipano agli incontri di DF e VDF per condividere il progetto	90%
Verifica raggiungimento obiettivi della programmazione	annuale	60%

Qualità professionale		
INDICATORE	STANDARD	RISPETTO
Titoli e qualifica	Gli operatori sono in possesso di qualifica specifica	100%



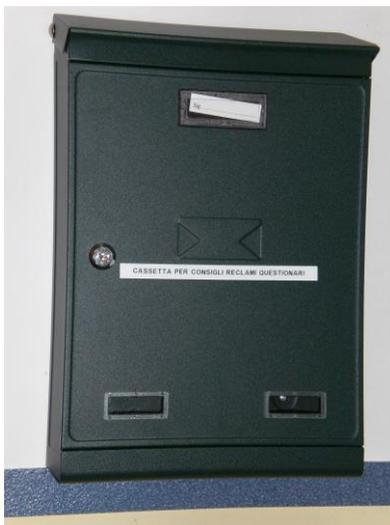
Formazione e aggiornamento	Gli operatori sono inseriti nel piano formativo e di aggiornamento annuale previsto dalla cooperativa, almeno 1 corso ogni 3 anni	100%
supervisione	La supervisione è effettuata da un esperto con titoli specifici	100%

Qualità organizzativa

INDICATORE	STANDARD	RISPETTO
Inserimento al Centro	La Cooperativa, sulla base della lista d'attesa, si impegna all'ammissione delle persone autorizzate	30 giorni dalla disponibilità di posti in convenzione, previa comunicazione all'ASL
Programmazione delle attività	È prevista una programmazione annuale, modificabile in base ai PIM, delle attività sia individuali che di piccolo gruppo	100%
Incontri équipe del servizio	Una volta ogni 15 giorni (2 ore)	100%
Incontri équipe multidisciplinare per la programmazione	Una volta all'anno	100%
Incontri équipe multidisciplinare per verifiche sull'andamento del servizio	Una volta all'anno	100%
Incontri équipe del servizio per attività di supervisione	Una volta ogni due mesi	100%
Raccolta reclami e non conformità	Su base annua	< 12



RECLAMI



Qualora il cliente o la sua famiglia si trovino nella condizione di presentare un'osservazione o un reclamo per una situazione ritenuta negativa può utilizzare le seguenti modalità:

➔ comunicazione verbale, via fax 015 474131 o telefonica 015 474120 alla Responsabile organizzativa del servizio;

➔ reclamo scritto utilizzando il modulo "*Reclami, suggerimenti e comunicazioni*" reperibile presso la reception della cooperativa e da imbucare nella apposita cassetta, situata sempre presso la reception o da inviare a mezzo posta o email alla Cooperativa "Domus Laetitiaie" all'attenzione del Centro diurno "Calla calla";

➔ colloquio con l'assistente sociale Massimo Ramella, presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00, previo appuntamento telefonico allo 015 474120.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale entro 15 giorni dalla presentazione con lettera scritta.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) sono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

SODDISFAZIONE CLIENTE

La soddisfazione del cliente viene misurata periodicamente, in sede di incontro tra la famiglia e le figure di riferimento della Cooperativa o del Centro Diurno, oppure attraverso la somministrazione del *Questionario alle Famiglie*. Dopo l'analisi e la rielaborazione delle risposte i dati vengono presentati in un incontro assembleare e possono costituire la base per successive iniziative di confronto e miglioramento del servizio.



INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI



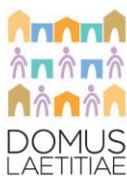
Informazioni e comunicazioni vengono fornite alle famiglie attraverso vari canali. A seconda del tipo di informazione, veicoli della stessa sono:

- il sito internet della Cooperativa www.domuslaetitiaie.com
- la Newsletter (Comunicazioni & Notizie)
- il case manager
- gli incontri periodici, organizzati con il gruppo famiglie o con la singola famiglia
- gli incontri con il Responsabile organizzativo.

Tutti i dati sono trattati secondo il GDPR - Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679. Titolare del trattamento è il Presidente e legale rappresentante.

REV.03 del 15/01/20

www.domuslaetitiaie.com



Domus Laetitiaie Società Cooperativa Sociale di solidarietà - ONLUS

P.IVA e C.F. 01461560029

via Roma 127 - 13816 Sagliano Micca - Biella

tel 015 474120 fax 015 474131

email: domus@domuslaetitiaie.com