

# AGENDA BLU

*Carta dei Servizi*



**l'abilità**

Associazione Onlus • La Nuova Cultura della Disabilità



# CONVENZIONE ONU SUI DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

## ART. 7 - BAMBINI CON DISABILITÀ

1. Gli Stati Parti prenderanno ogni misura necessaria ad assicurare il pieno godimento di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali da parte dei bambini con disabilità su base di eguaglianza con gli altri bambini.
2. In tutte le azioni concernenti i bambini con disabilità, il superiore interesse del bambino sarà tenuto prioritariamente in considerazione.
3. Gli Stati Parti garantiranno che i bambini con disabilità abbiano il diritto di esprimere le proprie opinioni liberamente in tutte le questioni che li riguardano, le loro opinioni saranno prese in opportuna considerazione in rapporto alla loro età e maturità, su base di eguaglianza con gli altri bambini, e che sia fornita adeguata assistenza in relazione alla disabilità e all'età allo scopo di realizzare tale diritto.

## ARTICOLO 26 - ABILITAZIONE E RIABILITAZIONE

1. Gli Stati Parti adottano misure efficaci e adeguate, in particolare facendo ricorso a forme di mutuo sostegno, al fine di permettere alle persone con disabilità di ottenere e conservare la massima autonomia, le piene facoltà

- fisiche, mentali, sociali e professionali, ed il pieno inserimento e partecipazione in tutti gli ambiti della vita. A questo scopo, gli Stati Parti organizzano, rafforzano e sviluppano servizi e programmi complessivi per l'abilitazione e la riabilitazione, in particolare nei settori della sanità, dell'occupazione, dell'istruzione e dei servizi sociali, in modo che questi servizi e programmi: (a) abbiano inizio nelle fasi più precoci possibili e siano basati su una valutazione multidisciplinare dei bisogni e delle abilità di ciascuno; (b) facilitino la partecipazione e l'integrazione nella comunità e in tutti gli aspetti della società, siano volontariamente posti a disposizione delle persone con disabilità nei luoghi più vicini possibili alle proprie comunità, comprese le aree rurali.
2. Gli Stati Parti promuovono lo sviluppo della formazione iniziale e permanente per i professionisti e per il personale che lavora nei servizi di abilitazione e riabilitazione.
  3. Gli Stati Parti promuovono l'offerta, la conoscenza e l'utilizzo di tecnologie e strumenti di sostegno, progettati e realizzati per le persone con disabilità, che ne facilitino l'abilitazione e la riabilitazione.

*Siamo lieti di presentare la Carta dei Servizi di Agenda Blu, il servizio dell'associazione L'abilità dedicato ai bambini con Disturbo dello Spettro Autistico e alla loro famiglie. I principi ispiratori di Agenda Blu sono in linea con quanto indicato dalla SINPIA (Società Italiana di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza): offrire interventi precoci e intensivi per aiutare fin da subito il bambino nei processi di crescita e supportare il bisogno di risposte dei genitori.*

*Agenda Blu accoglie quindi i bambini fin dal momento della prima comunicazione diagnostica per intervenire sullo sviluppo della comunicazione, agire all'interno della relazione, promuovere apprendimenti e abilità per gli atti della vita quotidiana, dal mangiare da solo al lavarsi le mani, dal chiedere aiuto al saper giocare. La strutturazione del tempo e dello spazio di vita del bambino è il principio fondamentale su cui lo staff di Agenda Blu costruisce progetti educativi individualizzati che permettono al bambino con autismo di poter comprendere la realtà, viverla, farne esperienza positiva.*

*L'osservazione del bambino nei suoi vari stadi di sviluppo, la verifica con test specifici, la videoanalisi in itinere sono strumenti condivisi in équipe che rimodulano l'intervento psicoeducativo del bambino nei termini di obiettivi e modalità.*

*Un lavoro così pedagogicamente intenso acquista ancora più valore perché condiviso con le madri e i padri e poi con le educatrici e le insegnanti delle scuole frequentate dal bambino. È proprio questo continuum di competenze e riflessioni comuni sulla vita del bambino che permette di migliorare la qualità della vita della famiglia stessa: ogni attore è partecipe e condivide finalità e modalità operative così che la triade mamma, papà e bambino possa sperare in un futuro migliore.*

*La diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico è sempre più in aumento, come riferiscono le ultime pubblicazioni scientifiche in materia, e pertanto ogni ambito, da quello politico a quello sociosanitario o scolastico, è chiamato a dare riscontri urgenti a centinaia di bambini e famiglie. Agenda Blu è la risposta competente e valida che L'abilità presenta alla comunità per riportare speranza e possibilità ai bambini con autismo del territorio.*

**Carlo Riva**

Direttore  
Associazione L'abilità onlus

# INDICE

• INTRODUZIONE .....	7
• I PRINCIPI E LA MISSION .....	8
• IL SERVIZIO .....	9
• LE FINALITÀ E LE MODALITÀ DI INTERVENTO .....	10
• LA STRUTTURA E IL FUNZIONAMENTO .....	12
• LE FIGURE PROFESSIONALI .....	13
• IL CONTRIBUTO RICHIESTO ALLA FAMIGLIA .....	14
• L'ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI.....	16
• I DOVERI DELLA FAMIGLIA.....	17
• I DOVERI DEL SERVIZIO E GLI STRUMENTI DI TUTELA DELLA FAMIGLIA .....	18
• RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI GENERALI .....	19
• QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE .....	20
• SCHEDE SEGNALAZIONI .....	22

La presente Carta dei Servizi è valida per l'anno.....



# INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi di **Agenda Blu** è uno strumento importante con cui desideriamo fornire alle famiglie dei bambini, agli operatori sanitari e sociali, agli insegnanti e alla pubblica amministrazione tutte le informazioni relative ai livelli di qualità del servizio offerto, ai meccanismi di tutela e alle procedure di reclamo.

## IN SINTESI LA CARTA CONTIENE:

- la presentazione del servizio (principi, finalità, obiettivi, organizzazione, attività proposte e modalità di funzionamento) e delle figure professionali che vi operano;
- la descrizione delle modalità di presa in carico e delle dimissioni dei bambini;
- l'indicazione dell'ammontare del contributo richiesto alla famiglia, con esplicitazione delle prestazioni comprese ed escluse;
- il sistema di valutazione della soddisfazione e le procedure di reclamo.

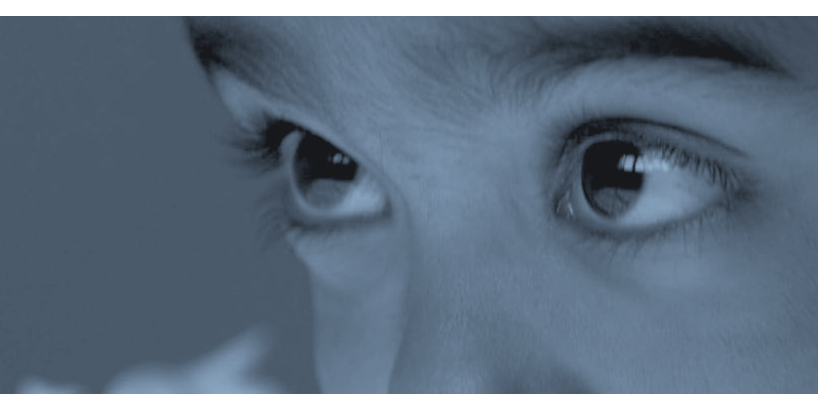
# I PRINCIPI E LA MISSION

**Agenda Blu** di **L'abilità** garantisce un servizio che si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **uguaglianza** - il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **imparzialità** - i comportamenti del personale di **Agenda Blu** nei confronti del bambino e della sua famiglia sono improntati a criteri di obiettività e imparzialità;
- **continuità** - l'erogazione del servizio è regolare e costante. Verranno adottate tutte le misure volte alla prevenzione e alla tempestiva soluzione degli eventuali disservizi, anche dovuti a causa di forza maggiore;
- **efficienza ed efficacia** - il servizio mira a garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate e i risultati ottenuti attraverso il costante monitoraggio delle attività, il regolare confronto con i servizi inviati, le aree sociosanitaria e scolastica, e la formazione permanente degli operatori.

Oltre a questi principi, le attività di **Agenda Blu** - in linea con la mission dell'associazione **L'abilità** che l'ha ideato si ispirano a precisi riferimenti culturali:

- il modello biopsicosociale spirituale della disabilità, che interpreta la disabilità come il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute del bambino e i fattori personali e ambientali in cui vive;
- la cultura dei diritti umani, che considera il bambino con disabilità come persona titolare di diritti umani, soggetto vulnerabile che necessita di un supplemento di garanzie e di azioni positive che riducano gli svantaggi e garantiscano pari opportunità, non discriminazione, accessibilità;
- la centralità dell'esperienza familiare nel modello di intervento dell'associazione, che mira al potenziamento delle risorse della famiglia.





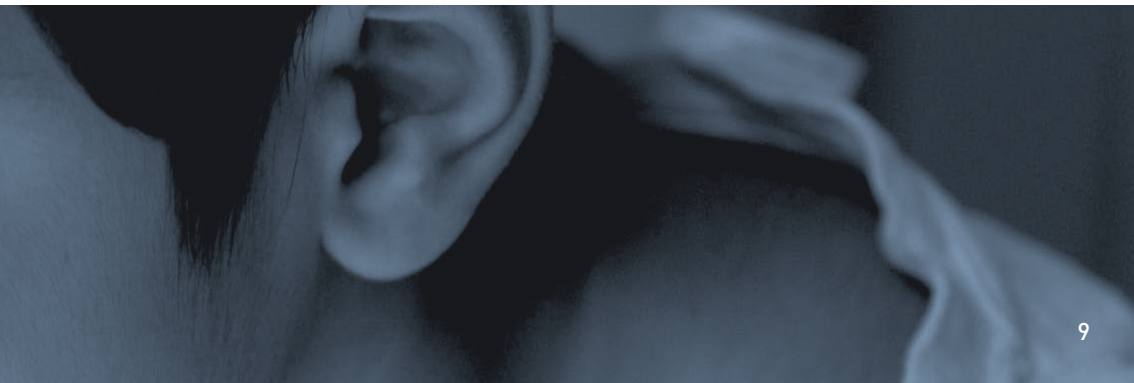
# IL SERVIZIO

Seguendo le linee guida della SINPIA (Società Italiana di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza), **Agenda Blu** offre un intervento precoce, intensivo e curricolare. Il programma educativo è elaborato dall'équipe del servizio e condiviso ed implementato con il servizio di Neuropsichiatria, la scuola e la famiglia.

**Agenda Blu** accoglie bambini con disturbo dello spettro autistico da 2 a 11 anni. Il modello di presa in carico prevede un'educazione strutturata basata sull'approfondita valutazione dei punti di forza e debolezza di ciascun bambino e su alcuni principi pedagogici fondamentali: l'**organizzazione** dell'ambiente fisico, la **scansione** precisa delle attività, la valorizzazione degli **ausili visivi** e la **partecipazione** della famiglia al programma di intervento. In particolare tutte le attività mirano a favorire percorsi educativi

di comunicazione attiva da parte del bambino per aiutarlo così a costruire la propria identità. In ogni attività quindi viene posta particolare attenzione a creare le condizioni per le possibilità comunicative del bambino e, laddove è richiesto, viene supportato da stimoli visivi (immagini e fotografie) e l'uso di simboli della **CAA** (Comunicazione Aumentativa Alternativa).

Il Centro è aperto secondo un **calendario** consegnato all'atto dell'iscrizione.



# LE FINALITÀ E LE MODALITÀ DI INTERVENTO

Il centro **Agenda Blu** ha le seguenti finalità che ridefiniscono un nuovo progetto di vita per il bambino:

## PER I BAMBINI

- aumentare le competenze cognitive
- stimolare la comunicazione
- diminuire i comportamenti problema
- sviluppare abilità relazionali e sociali
- comprendere le proprie emozioni
- sviluppare autonomie

## PER I GENITORI

- maggiore comprensione del disturbo dello spettro autistico
- sviluppo di competenze educative
- analisi e aiuto su come modificare l'ambiente domestico
- incontro e confronto con altri genitori
- sviluppo di benessere

## PER LA SCUOLA

- formazione alle educatrici/insegnanti
- promozione di progetti educativi inclusivi
- analisi e aiuto alla strutturazione ambientale della classe

## PER I SERVIZI SANITARI

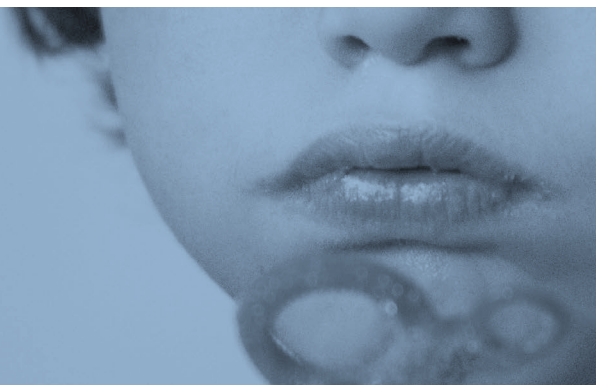
- completamento del programma riabilitativo

## AGENDA BLU - MODULO A

Questa modalità di intervento è rivolta a bambini 3-6 anni.

Il trattamento prevede:

- valutazione iniziale per nuovi ingressi
  - colloquio con i genitori e visita domiciliare
  - osservazioni del bambino
  - colloquio con riferimenti socio-sanitari e scolastici
- stesura del Progetto Educativo e revisione periodica
- rivalutazione del bambino a scadenza periodica con test specifici
- 6 ore settimanali di trattamento psicoeducativo in piccolo gruppo (due mattine alla settimana, h. 9.00-12.00)
- colloqui con i genitori (anche utilizzando l'osservazione del bambino allo specchio unidirezionale)



- incontri formativi per gli insegnanti  
c/o **Agenda Blu**.

### **AGENDA BLU - MODULO B**

Questa modalità di intervento è rivolta a bambini 2-6 anni.

Il trattamento prevede:

- valutazione iniziale per nuovi ingressi
  - colloquio con i genitori e visita domiciliare
  - osservazioni del bambino
  - colloquio con riferimenti socio-sanitari e scolastici
- stesura del Progetto Educativo e revisione periodica
- rivalutazione del bambino a scadenza periodica con test specifici.

### **AGENDA BLU - MODULO C**

Questa modalità di intervento è rivolta a bambini 6-11 anni.

Il trattamento prevede:

- valutazione iniziale per nuovi ingressi
  - colloquio con i genitori

- osservazioni del bambino
- colloquio con riferimenti socio-sanitari e scolastici

- stesura del Progetto Educativo e revisione periodica
- 6 ore settimanali di trattamento psicoeducativo in piccolo gruppo (due pomeriggi alla settimana, h. 14.00-17.00)
- colloqui con i genitori (anche utilizzando l'osservazione del bambino allo specchio unidirezionale)
- incontri formativi per gli insegnanti  
c/o **Agenda Blu**.

L'intervento psico-educativo prevede per tutti i moduli di frequenza l'utilizzo di fotografie, videoregistrazioni, valutazioni allo specchio unidirezionale anche alla presenza degli operatori che compongono la rete del bambino (operatori sanitari, insegnanti ecc.) per finalità di studio, monitoraggio e valutazione del Progetto Educativo.



# LA STRUTTURA E IL FUNZIONAMENTO

**Agenda Blu** ha sede in via Dal Verme 7 in uno spazio di 580 mq. Gli spazi seguono gli standard normativi richiesti, strutturati in aree dedicate e funzionali alle esigenze del bambino.

## AREA BAMBINI

- Ingresso dedicato e accessibile con montascale per trasporto passeggini e carrozzine.
- Ambienti strutturati per garantire il benessere di tutti i bambini.
- Ogni stanza è dedicata a un'attività specifica (Cucina, Salone, Atelier, La Bottega dei Mestieri, L'Oasi dei Libri, La Stanza Incantata, La Stanza dei Giochi).
- Bagno accessibile.

## AREA GENITORI

- Spazio di incontro/relax.
- Spazio di counselling e colloqui psicologici e psico-educativi individuali e di coppia.

## AREA SERVIZI

- Segreteria e coordinamento.
- Uffici staff.
- Aula osservazioni.

**Il Centro è aperto di norma da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17.00.**

## LE VISITE

Per conoscere Lo Spazio Gioco è possibile effettuare visite nella struttura esclusivamente su appuntamento, contattando il responsabile che le programma nel rispetto della privacy e della routine delle attività.

# LE FIGURE PROFESSIONALI

L'équipe operante presso il centro **Agenda Blu** è costituita dalle seguenti figure professionali:

- 1 coordinatore - responsabile del servizio
- 1 psicologo
- 5 educatori professionali.

Tutti gli operatori hanno un **titolo specifico** che li abilita alle attività psico-educative con i bambini con disabilità. Nel centro **Agenda Blu** sono presenti tirocinanti provenienti dal Corso di Scienze dell'Educazione delle Università di Milano, Bergamo, Verona, con cui sono attive convenzioni.

Responsabile del centro **Agenda Blu** è **Laura Dones**, terapeuta della neuropsicomotricità dell'età evolutiva.

Sono inoltre presenti **volontari** adeguatamente formati e supervisionati dalla coordinatrice psicologa preposta all'area volontari dell'ente, utilizzati per le uscite sul territorio.

All'interno del centro **Agenda Blu** la **supervisione** risulta essere uno strumento significativo per una crescita professionale sul versante emotivo e affettivo nella relazione coi bambini e col gruppo di lavoro propriamente relazionale e utile nel gestire alcune dinamiche di gruppo. Inoltre si offre un supporto fondamentale per la risoluzione di alcuni casi particolarmente complessi.

Per le risorse umane che operano nel centro **Agenda Blu** sono programmati annualmente percorsi formativi e di aggiornamento su argomenti definiti come prioritari.



# IL CONTRIBUTO RICHIESTO ALLA FAMIGLIA

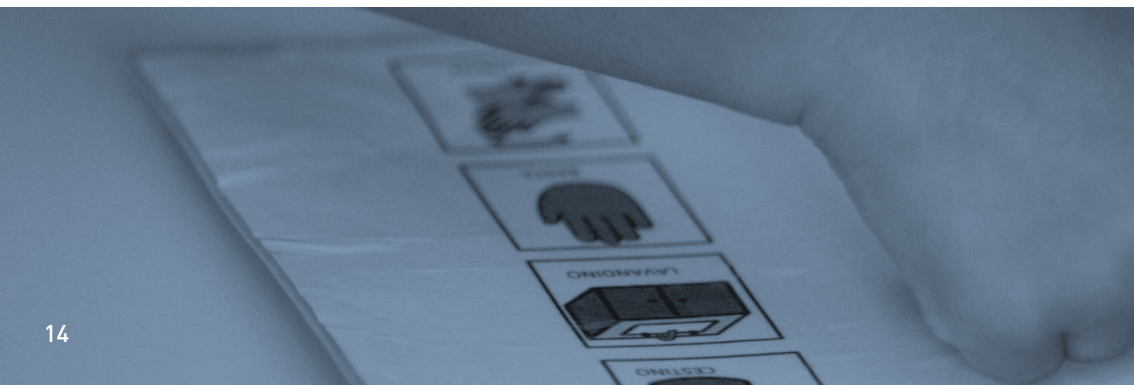
Data la qualità del progetto educativo, che prevede un rapporto individuale e/o in piccolo gruppo, la programmazione delle attività e gli incontri con i genitori, gli specialisti e gli insegnanti di riferimento, il costo effettivo dell'intervento viene

coperto per una quota del 50% dalle risorse dell'associazione reperite con la raccolta fondi.

**Il contributo richiesto alla famiglia tesserata all'Associazione** sulla base del modulo prescelto è il seguente:

## AGENDA BLU

<b>CA-MOD-A</b> 6 ore/settimana in piccolo gruppo	€ 300,00	fattura mensile
<b>CA-MOD-B</b> 3 ore/settimana (1,5 h. in piccolo gruppo + 1,5 h. individuale a domicilio)	€ 300,00	fattura mensile
<b>CA-MOD-C</b> 6 ore/settimana in piccolo gruppo	€ 400,00	fattura mensile
<b>CA-VAL</b> Colloquio iniziale, 2 osservazioni, 2 sedute test, 1 visita domiciliare, PEI e colloquio	€ 200,00	fattura una tantum
<b>CA-TEST</b> (obbligatoriamente ripetuti ogni 6 mesi)	€ 150,00	fattura una tantum



È obbligatorio il versamento all'Associazione della **quota annuale di 50 euro** all'anno (tessera famiglia) all'atto dell'iscrizione.

All'avvio della fase di valutazione verrà emessa una prima fattura per la valutazione in ingresso del bambino, da saldare prima dell'inserimento dello stesso. Completata la valutazione del bambino e i test d'ingresso, il contributo viene fatturato mensilmente entro il 5 di ogni mese di frequenza (ad esempio, entro il 5/9/2018 per il mese di settembre; entro il 5/10/2018 il contributo di ottobre; entro il 5/11/2018 per la frequenza di novembre, ecc.).

I test specifici vanno obbligatoriamente ripetuti ogni 6 mesi.

Il pagamento del contributo è dovuto **indipendentemente dalle assenze** del bambino per malattie o altri impedimenti.

All'iscrizione viene fatto firmare il contratto alla famiglia, contratto che ha validità fino al 31/7 o nel caso di disdetta formale dei genitori nei termini indicati al paragrafo "L'accoglienza e le dimissioni". In caso di attivazione di **Misura B1**, il progetto condiviso e approvato da ATS può essere coperto con il voucher assegnato.

### SERVIZI EXTRA

L'associazione dispone di un pullmino, con autista dedicato e accompagnatore, dotato di rampa per garantire l'accessibilità che può essere attivato per il trasporto del bambino.

È richiesto un contributo alla famiglia che varia a seconda della frequenza di utilizzo del servizio.

I posti sono limitati.



# L'ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI

La richiesta di inserimento al centro **Agenda Blu** viene presa in esame dal responsabile e ove necessario dalla direzione dei servizi. Una volta confermato la possibilità dell'inserimento, la famiglia deve firmare il contratto di iscrizione, provvedere al pagamento della tessera d'iscrizione all'associazione e del contributo di frequenza. Le dimissioni avvengono per conclusione del percorso educativo o per limite d'età e sono sempre condivise con la rete sociosanitaria.

L'interruzione dell'intervento nel corso dell'anno può avvenire per i seguenti motivi:

- disdetta formale da parte della famiglia entro il giorno 10 del mese;
- non idoneità delle attività del centro rispetto ai bisogni specifici insorti con lo sviluppo del bambino.

Dalla disdetta cesserà l'obbligo di versare il contributo di frequenza del mese successivo (ad esempio, per disdetta entro 10/5 verrà fatturato il mese di maggio, ma non di giugno). Non si accettano disdette nei mesi di giugno e luglio.

## I DOCUMENTI RICHIESTI ALL'ISCRIZIONE

- Fototessera
- Fotocopia della carta d'identità del bambino e dei genitori fronte/retro
- Fotocopia della Carta Regionale dei Servizi del bambino e dei genitori fronte/retro
- Delega per il ritiro del bambino da persone diverse dai genitori
- Eventuale certificazione medica della terapia farmacologica salva-vita
- Autorizzazione da parte della famiglia all'eventuale somministrazione dei farmaci salva-vita da parte degli operatori
- Fotocopia della certificazione neuropsichiatrica attestante il disturbo dello spettro autistico
- Fotocopia del verbale di invalidità civile e della certificazione Legge 104/92
- Documentazione sanitaria aggiornata (per consultazione del coordinatore).





# I DOVERI DELLA FAMIGLIA

La famiglia del bambino inserito nel centro **Agenda Blu** deve partecipare attivamente al Progetto Educativo Individualizzato (PEI) redatto dagli operatori in collaborazione con i servizi di neuropsichiatria, della scuola e dei servizi sociali, laddove presenti. A tale proposito la famiglia ha il dovere di controfirmarlo e di partecipare agli incontri che si riterranno necessari.

La famiglia ha inoltre il dovere di rispettare la dignità e la professionalità degli operatori, rispettando le regole e gli orari stabiliti nella programmazione condivisa e avvisando per tempo rispetto a qualsiasi variazione, nonché l'obbligo di attenersi al Regolamento sanitario consegnato all'atto dell'iscrizione.

## **Nel trattamento domiciliare è obbligatoria la presenza del genitore.**

Il genitore deve partecipare attivamente alle attività proposte dall'educatore poiché vedere e quindi apprendere nuove modalità di stare con il bambino è un requisito indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel Progetto Educativo.

Le assenze dovranno essere motivate e la presenza regolare è requisito indispensabile per il mantenimento della frequenza al Centro.

# I DOVERI DEL SERVIZIO E GLI STRUMENTI DI TUTELA DELLA FAMIGLIA

Il centro **Agenda Blu** si impegna a fornire il servizio così come definito al paragrafo "Le finalità e le modalità di intervento".

L'associazione è tenuta:

- ad assolvere gli obblighi assicurativi previsti;
- a garantire la sicurezza e l'igiene degli ambienti in ambito di prevenzione e protezione (L.81);
- al trattamento dei dati forniti ai sensi Regolamento UE 2016/679 ivi compresi i dati appartenenti alle particolari categorie di cui all'art. 9 del predetto Regolamento, come descritto nell'Informativa consegnata;
- alla custodia della documentazione sociosanitaria e scolastica, se presente.

La famiglia esprime il proprio "grado di soddisfazione" sulla qualità del servizio con uno specifico questionario anonimo (allegato), somministrato almeno una volta all'anno, i cui risultati sono resi pubblici una volta all'anno.

Eventuali **reclami** possono pervenire al responsabile del servizio secondo le seguenti modalità:

- **reclamo scritto** - ogni reclamo scritto da parte della famiglia viene raccolto dal responsabile che provvede, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata e/o, comunque, a fornire una risposta scritta entro 20 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo stesso;
- **reclamo verbale** - ogni reclamo verbale, riferito direttamente al responsabile del servizio, deve essere trascritto; si procede anche in questo caso alla correzione dell'eventuale disservizio e comunque alla risposta scritta.

Presso **Agenda Blu** è istituito un protocollo per l'archiviazione dei reclami e delle risposte fornite, a disposizione per eventuali verifiche da parte degli organi di controllo e delle famiglie degli utenti. Per le **segnalazioni** o gli **apprezzamenti** vale la procedura descritta per i reclami.

# RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI GENERALI

<b>Sede operativa</b>	Associazione L'abilità onlus Via Jacopo dal Verme 7 -20159 Milano T. 02 36727461 agendablu@labilita.org
<b>Orario d'apertura</b>	8.30-17.00 da lunedì a venerdì
<b>Coordinatore del servizio</b>	Laura Dones T. 02 36727461 lauradones@labilita.org
<b>Referente amministrativo</b>	Patrizia Faccioni T. 02 66805457 amministrazione@labilita.org
<b>Segreteria generale</b>	Franca Pieroni T. 02 66805457 segreteria@labilita.org








## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

### Facsimile

Cari genitori,  
vi chiediamo di compilare il questionario di soddisfazione che ci aiuta a riprogrammare al meglio il servizio. Tutte le informazioni che verranno fornite sono confidenziali e anonime.

<b>Quanto si sente soddisfatto del centro Agenda Blu rispetto a....</b>
1. L'aiuto fornito nel sostenervi nella relazione con il vostro bambino
2. Le competenze degli operatori di Agenda Blu nell'aiutare il vostro bambino
3. La gentilezza e la cordialità del personale educativo
4. L'informazione data rispetto ai progressi del vostro bambino
5. L'essere onesti, anche quando ci sono delle cose negative da comunicare
6. Il rispetto della dignità e della sicurezza del bambino
7. Il rispetto della vostra opinione riguardo ai bisogni del bambino
8. Il rispetto dei vostri valori e credenze e quindi l'ascolto senza giudizio
9. L'essere disponibile quando avete bisogno prestando attenzione alle vostre comunicazioni
10. L'usare parole che possiate comprendere
11. Il lavoro di rete
12. La protezione della privacy della vostra famiglia
13. L'accessibilità
14. Gli spazi dedicati alle attività educative
15. L'ordine, la pulizia e il decoro degli spazi
16. Gli orari del servizio educativo
17. Il calendario di apertura del servizio educativo
18. La disponibilità e cortesia degli uffici segreteria e amministrazione
19. La completezza e chiarezza delle informazioni ricevute dagli uffici segreteria e amministrazione
20. Gli orari degli uffici segreteria e amministrazione

Indicare la scelta con una X nel campo corrispondente.  
Grazie.

-  MOLTO DELUSO
-  DELUSO
-  POCO SODDISFATTO
-  SODDISFATTO
-  MOLTO SODDISFATTO

## SCHEDA SEGNALAZIONI

*Facsimile*

SCHEDA RECLAMO/ APPREZZAMENTO N°.....del.....

FAMIGLIA DEL BAMBINO/BAMBINA.....

**Oggetto della Segnalazione:** descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data, le persone coinvolte; in caso di reclamo, l'eventuale presunta entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento.

.....  
.....  
.....

firma.....data.....

---

Ricevuto il.....da.....

### Risposta/commenti alla segnalazione

.....  
.....  
.....

firma.....data.....

### Esito della verifica (entro 20 giorni dalla segnalazione)

- Telefonico
- Incontro

.....  
.....  
.....

firma.....data.....



L'abilità è un'associazione onlus nata nell'ottobre del 1998 a Milano dall'iniziativa di un gruppo di genitori di bambini con disabilità e di operatori.

Da allora lavora intensamente per definire e gestire servizi innovativi e progetti che abbiano al centro il bambino con disabilità, il suo benessere e la sua famiglia, promuovendo una nuova cultura della disabilità e dell'inclusione.

L'abilità, collaborando in rete con i servizi sociosanitari, la scuola e le realtà del privato sociale, opera nell'area del gioco, educazione, scuola, famiglia, accoglienza e residenzialità.

A livello nazionale si occupa di progetti di accessibilità dei beni culturali attraverso Museo per tutti, di innovazione e tecnologia.

## CENTRO AGENDA BLU

Via Jacopo dal Verme 7  
20159 Milano | tel. +39 02 36727461  
lauradones@labilita.org

Linee metropolitana  
MM 2 verde (fermata Garibaldi FS),  
MM 5 lilla (fermata Isola)  
Passante ferroviario - linea suburbana Porta Garibaldi



La Nuova Cultura della Disabilità

## ASSOCIAZIONE L'ABILITÀ ONLUS

Via Pastrengo 16/18 • 20159 Milano  
T./F. 02 66805457 • C.F. 97228140154  
P.IVA 04830790962 • info@labilita.org  
www.labilita.org

*Seguici su:*

