

CENTRO TERRITORIALE RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE: LE PICCOLE CASE

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.

ART. 30 - PARTECIPAZIONE ALLA VITA CULTURALE, ALLA RICREAZIONE, AL TEMPO LIBERO E ALLO SPORT

1. Gli Stati Parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di eguaglianza con gli altri alla vita culturale e dovranno

prendere tutte le misure appropriate per assicurare che le persone con disabilità: omissis (c) Abbiano accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, abbiano accesso a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale.

2. Gli Stati Parti prenderanno misure appropriate per dare alle persone con disabilità l'opportunità di sviluppare e realizzare il loro potenziale creativo, artistico e intellettuale, non solo a proprio vantaggio, ma anche per l'arricchimento della società.
5. Al fine di permettere alle persone con disabilità di partecipare su base di eguaglianza con gli altri alle attività ricreative, del tempo libero e sportive, gli Stati Parti prenderanno misure appropriate per: omissis (d) Assicurare che i bambini con disabilità abbiano eguale accesso rispetto agli altri bambini alla partecipazione ad attività ludiche, ricreative, di tempo libero e sportive, incluse le attività comprese nel sistema scolastico.



INDICE

• INTRODUZIONE	7
• I PRINCIPI E LA MISSION	9
• IL SERVIZIO	10
• LE FINALITÀ E LE MODALITÀ DI INTERVENTO	11
• LE ATTIVITÀ PROPOSTE	14
• LA STRUTTURA E IL FUNZIONAMENTO	16
• LE FIGURE PROFESSIONALI	19
• L'ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI	20
• LA RETTA	22
• I DOVERI DELLA FAMIGLIA	23
• I DOVERI DEL CTRS	24
• RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI GENERALI	26
• QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	28
• SCHEDA SEGNALAZIONI	30

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



INTRODUZIONE

L'abilità è stata fondata nell'ottobre del 1998 a Milano da un gruppo di genitori di bambini con disabilità e di operatori, per promuovere la crescita del bambino con disabilità, difendere i suoi diritti e sostenere la sua famiglia.

L'abilità sviluppa e gestisce, direttamente o in partnership con enti pubblici e fondazioni – servizi e progetti innovativi per i bambini con disabilità e le loro famiglie nelle aree del gioco, dell'educazione, della scuola, della residenzialità e, in generale delle persone con disabilità, nelle aree dell'accessibilità e dell'inclusione.

L'associazione opera sul territorio di Milano con oltre 50 dipendenti, in quattro sedi dislocate sul territorio cittadino con la mission di migliorare la qualità della vita del bambino con disabilità favorendo il miglioramento del contesto di vita, la serenità della sua famiglia, la sua inclusione scolastica e sociale.

L'abilità è una associazione ONLUS con personalità giuridica, inquadrata nei Registri elencati nella tabella seguente in attesa di diventare ETS quando la normativa fiscale sarà perfezionata.

ALBO/REGISTRO	N° di iscrizione
Riconoscimento Personalità Giuridica (Registro Regionale)	Nr 2475 (Decreto n. 5588 Regione Lombardia del 20/06/2011)
Anagrafe unica delle Onlus	Settore 1) assistenza sociale e sociosanitaria (09/03/1999)
Registro anagrafico delle Associazioni	Foglio 18, prog 121, settore di intervento socio assistenziale (determinazione dirigenziale n. 6/B del 09/01/2001)
Registro Regionale delle Associazioni di solidarietà familiare	Decreto n. 28608 del 114/11/2000
Registro provinciale dell'associazionismo	N. 327 Decreto dirigenziale n 350, RG n. 22837/2007 del 15/11/2007

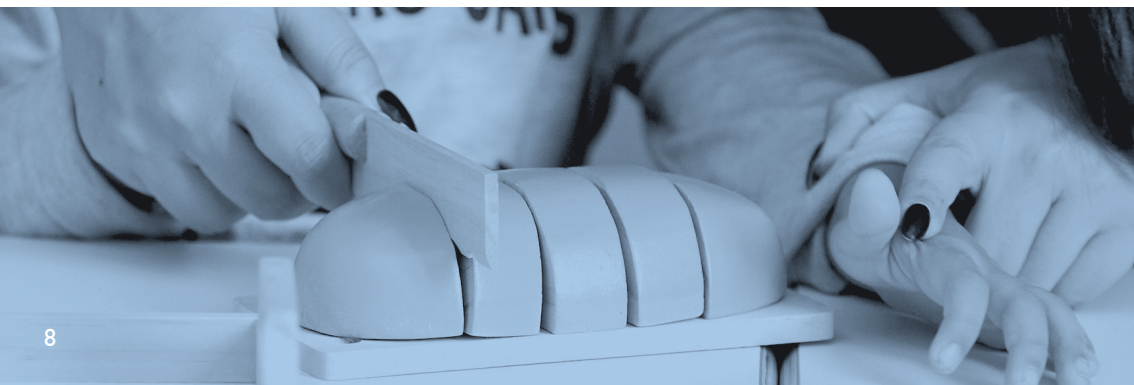
A livello cittadino e nazionale, inoltre, l'Associazione è attiva su tavoli di confronto, collaborazione, progettazione con enti e istituzioni e in rete con organizzazioni del Terzo Settore.

La presente Carta dei Servizi è un documento ufficiale dell'associazione distribuito presso enti pubblici e istituzioni, ambulatori medici, associazioni e realtà del terzo settore nel territorio cittadino.

È stata redatta e viene aggiornata annualmente dall'apposita commissione che monitora i medesimi documenti degli altri servizi accreditati dell'associazione, composta da:

- Direttrice Generale: Laura Borghetto
- Direttore Servizi: Carlo Riva
- Responsabile dei servizi generali: Danilo Cantarelli
- Coordinatrice del Servizio: Laura Dones

La medesima commissione si occupa di monitorare attraverso questionari annuali la diffusione dell'informazione.



I PRINCIPI E LA MISSION

Le attività programmate a **Le piccole case** mirano alla crescita evolutiva del bambino nella prospettiva di una progressiva e costante inclusione sociale e scolastica, con l'obiettivo primario di sviluppare le proprie capacità mediante interventi riabilitativi individualizzati e psico-socioeducativi di gruppo.

Gli interventi del centro seguono le Raccomandazioni della linea guida sulla diagnosi e sul trattamento del disturbo dello spettro autistico in bambini e adolescenti dell'Istituto Superiore di Sanità, in particolare riguardo i capitoli Interventi terapeutici abilitativi/riabilitativi – comprendendo gli Interventi per i genitori e gli Interventi per la comunicazione e interazione sociale.

Tutti gli interventi sono condivisi con la famiglia coinvolgendola in attività mirate al potenziamento delle abilità del bambino nella vita quotidiana domestica e per consentire un migliore equilibrio e quindi benessere e qualità della vita.

Il centro offre spazi e tempi riabilitativi, abilitativi, educativi che si concretizzano in un Piano riabilitativo con attività

programmate settimanalmente secondo una pianificazione dettata dall'osservazione iniziale e dalle valutazioni all'ingresso del bambino e in itinere.

Le attività erogate dall'U.O. sono finalizzate a:

- Miglioramento della qualità della vita del bambino
- Ricerca del benessere individuale e familiare
- Conoscenza del sé e sviluppo delle abilità socio-relazionali
- Sviluppo della comunicazione verbale e non verbale, tramite comunicazione aumentativa alternativa (CAA)
- Miglioramento delle funzioni adattive
- Riduzione dei comportamenti problema
- Riconoscimento e gestione delle emozioni
- Apprendimento delle capacità di gioco
- Rinforzo cognitivo e sviluppo dei prerequisiti per l'apprendimento
- Sviluppo delle autonomie nell'igiene personale e cura di sé, nelle abilità domestiche
- Potenziamento delle abilità fino e grosso-motorie
- Empowerment familiare
- Inclusione sociale
- Inclusione scolastica

IL SERVIZIO

L'analisi e la verifica degli obiettivi dei servizi in essere presso l'associazione e delle loro finalità ma soprattutto delle loro peculiarità, hanno creato spunti di ricerca e di progettazione interne a L'abilità per ridefinire quale possa essere un nuovo intervento riabilitativo che metta insieme la cura diretta del bambino, il sostegno ai genitori, la conciliazione trattamento-scuola.

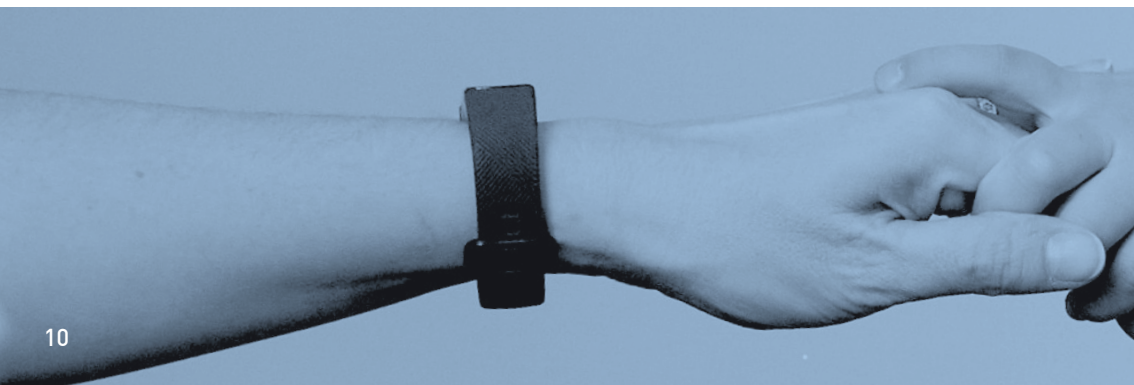
A seguito dell'analisi del bisogno effettuata, all'interno delle unità d'offerta di Regione Lombardia abbiamo valutato come più idonea, il **Centro Territoriale Riabilitativo Semiresidenziale (C.T.R.S.)** secondo quanto previsto dalla D.G.R. VI/38133 e la D.G.R. 3312/2001.

Il Centro **Le piccole case** è organizzato per garantire la corretta riabilitazione del bambino con disturbo dello spettro autistico con le strategie e le modalità previste dalle "Raccomandazioni

della linea guida sulla diagnosi e sul trattamento del disturbo dello spettro autistico in bambini e adolescenti" dell'Istituto Superiore di Sanità, in particolare riguardo i capitoli Interventi terapeutici abilitativi/riabilitativi – comprendendo gli Interventi per i genitori e gli Interventi per la comunicazione e interazione sociale.

Il centro, aperto tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 18.30, è dedicato all'accoglienza di bambini con età compresa tra i 2 e gli 11 anni con disturbo dello spettro autistico, con differenti livelli di sviluppo.

I bambini, a seconda del progetto riabilitativo prescritto dalla UONPIA inviante sono inseriti in unità di riabilitazione con finalità definite dal piano terapeutico e dai contenuti metodologici del centro.



LE FINALITÀ E LE MODALITÀ DI INTERVENTO

I disturbi dello spettro autistico sono caratterizzati da una generalizzata compromissione in diverse aree dello sviluppo: interazioni sociali, competenze comunicative, comportamenti, interessi e attività. È inoltre presente una notevole variabilità interindividuale nella espressività della sindrome, variabilità fortemente influenzata dall'entità della compromissione cognitiva (con un range che va da una condizione di normalità alla disabilità intellettiva media e grave) e comunicativa. Inoltre, il quadro può modificarsi nello stesso individuo nelle diverse fasi della vita, modificando di conseguenza anche le finalità degli interventi terapeutici e riabilitativi.

Il trattamento dei bambini con disturbo dello spettro autistico richiede - come previsto dalla letteratura in materia - una presa in carico precoce, multidisciplinare, continuativa e coordinata, che

comprenda oltre alla diagnosi precoce, un trattamento individualizzato specifico (interventi psicoeducativi, cognitivo comportamentali, riabilitativi e sociali).

È su queste premesse riabilitative psicopedagogiche che viene strutturato l'impianto metodologico e quindi la programmazione degli interventi nel Centro [Le piccole case](#).

La finalità a lungo termine del progetto terapeutico da attuare nel centro è quella di favorire l'adattamento del bambino al suo ambiente, il migliore possibile in rapporto alle specifiche caratteristiche del suo essere autistico. Ciò, al fine di garantire una soddisfacente qualità di vita al soggetto e all'intero sistema famiglia.

In questa prospettiva, l'intero arco dell'età evolutiva - ambito dei nostri interventi proprio perché il centro si vuole occupare solo di bambini con età



2 (immediatamente post diagnosi) – 11 anni, è proprio il periodo durante il quale occorre mettere in atto una serie di interventi finalizzati a:

- potenziare le funzioni adattive,
- pilotare la spinta maturativa per facilitare l'emergenza di competenze (sociali, comunicativolinguistiche, cognitive) che possano favorire il futuro adattamento del soggetto all'ambiente in cui vive
- favorire lo sviluppo di un soddisfacente adattamento emozionale (controllo degli impulsi, modulazione degli stati emotivi, immagine di sé)

Il raggiungimento di tale finalità prevede la definizione di una serie di obiettivi intermedi, che si articolano lungo una sorta di percorso "evolutivo": il percorso terapeutico. Questa prospettiva diacronica, indica la necessità di aggiornare periodicamente gli obiettivi in rapporto ai cambiamenti che, comunque, si verificano durante lo sviluppo

e che riguardano l'espressività del quadro clinico, la crescita del bambino, il vissuto della famiglia e quanto il contesto ambientale e la comunità educante siano coinvolti nella riabilitazione.

In qualsiasi fase del percorso terapeutico verrà sempre definito il profilo funzionale del soggetto che permette così di individuare le aree di forza e le aree di sviluppo prossimo su cui costruire il progetto condotto, a seconda del bisogno e degli obiettivi previsti con la UONPIA di riferimento, dal personale del centro (NPI, logopedista, TNPEE, educatore professionale, terapeuta occupazionale, psicologa).

Per noi è poi importante valutare il profilo funzionale in una dimensione contestuale, adattiva, sociale in rapporto alla quale l'utilità di un obiettivo non viene stabilita da un singolo attore (insegnante, educatore, logopedista, psicologo, genitori), ma viene individuata dall'équipe di concerto con i genitori.



La continuità e la qualità del percorso terapeutico sono garantite attraverso:

- il coinvolgimento dei genitori in tutto il percorso;
- la scelta in itinere degli obiettivi intermedi da raggiungere e quindi degli interventi da attivare (prospettiva diacronica);
- il coordinamento, in ogni fase dello sviluppo, dei vari interventi individuati per il conseguimento degli obiettivi (prospettiva sincronica);
- la verifica delle strategie messe in atto all'interno di ciascun intervento.

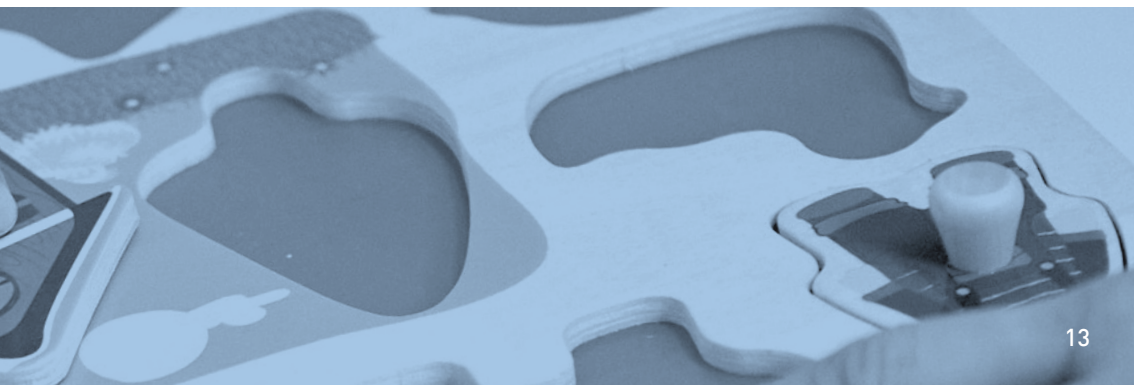
Il disturbo dello spettro autistico viene attualmente considerato una sindrome comportamentale.

La diagnosi, cioè, si basa su una serie di manifestazioni "osservabili", le quali rappresentano l'espressione di una compromissione funzionale in tre aree: l'interazione sociale, la comunicazione, gli interessi e le attività.

Ne deriva che il progetto terapeutico del Centro **Le piccole case** prevede l'attivazione di una serie di interventi finalizzati a:

- migliorare l'interazione sociale (ambito terapeutico dell'educatore professionale dell'equipe);
- arricchire la comunicazione (ambito terapeutico TNPEE e logopedista dell'equipe);
- favorire un ampliamento degli interessi ed una maggiore flessibilità degli schemi di azione (ambito terapeutico educatore, terapeuta occupazionale e psicologo dell'equipe).

La multidisciplinarietà dell'equipe sarà garante di un percorso sartoriale e dinamico perché si possano perseguire obiettivi di miglioramento dei sintomi core del disturbo dello spettro autistico, ma soprattutto sostenere la crescita di un bambino, l'evolversi della sua realtà, la creazione della sua identità, il benessere familiare.



LE ATTIVITÀ PROPOSTE

Le attività riabilitative condotte dalle singole figure professionali sia in rapporto 1 a 1 che di piccolo gruppo, sono di seguito indicate:

1. Terapia psicomotoria
2. Terapia logopedica
3. Terapia occupazionale
4. Interventi psicoeducativi
5. Interventi educativi

Considerando la capienza spaziale del servizio (300 mq), il numero delle stanze (6) e il numero di operatori coinvolti, si prevede che il numero massimo di bambini afferenti alla struttura contemporaneamente è di 25 bambini, per interventi sotto le 4 ore/die.

Il servizio è sempre **attivo nella rete territoriale sociosanitaria e sanitaria** (UONPIA, Servizio sociale, Istituto scolastico, servizi extrascolastici, progetti educativi domiciliari) così da essere nodo essenziale e importante nel progetto di vita del bambino.

Il progetto riabilitativo del bambino quindi si attua nella seguente programmazione:

PROGETTO RIABILITATIVO

- piano terapeutico
- osservazione del bambino
- inserimento in unità riabilitative

PROGETTO CURRICULARE

attivazione del lavoro di rete con i soggetti coinvolti nella vita del bambino (scuola e comunità educante)

PERCORSO FAMILIARE

parent training

MONITORAGGIO DEL PIANO

- verifiche intermedie e finale
- equipe
- formazione
- supervisione

Ogni bambino disporrà di una cartella clinica con i dati anagrafici e anamnestici con la documentazione sanitaria e dove ogni specialista dovrà aggiornare il proprio ambito riabilitativo.

Il documento per la politica aziendale, l'organizzazione, le procedure e i protocolli interni del centro saranno gestiti dalla responsabile d'area che sarà anche responsabile del sistema informativo e della qualità.



LA STRUTTURA E IL FUNZIONAMENTO

Il Centro **Le piccole case** ha sede al primo piano dell'ala Ovest dell'antico Palazzo della Senavra, le cui origini risalgono al 1695, oggi Parrocchia Preziosissimo Sangue N.S.G.C.

La superficie complessiva dello spazio oggetto di ristrutturazione è di 300 mq, su un unico piano: Il progetto per la realizzazione del Centro **Le piccole case** ha previsto la trasformazione degli ampi spazi esistenti in ambienti più piccoli, in pianta ed altezza, a forma di piccole case; le aule realizzate risultano così raccolte e adatte allo svolgimento delle attività dei bambini con disturbo dello spettro autistico.

Il Centro è raggiungibile con ingresso pedonale da Via Cipro 8, attraverso un percorso e un ascensore accessibile.

Dal pianerottolo al primo piano si trovano due ingressi: uno appositamente realizzato per gli utenti e uno per gli operatori.

Nel centro sono stati realizzati n. 4 bagni, tutti piastrellati a pavimento e a rivestimento fino a quota 220 cm:

- bagno 1: per il personale
- bagno 2: accessibile, con rubinetteria termostatica, conforme al D.M. 236/89 e L.R. 06/89

- bagno 3: accessibile con piatto doccia, conforme al D.M. 236/89 e L.R. 06/89.
- bagno 4: bagno con rubinetteria termostatica realizzato come un bagno di "casa" per svolgere attività educative legate alle autonomie.

In tutte le aule, ad eccezione dei locali bagni, è stata mantenuta la pavimentazione in cotto esistente. I bagni hanno la pavimentazione e il rivestimento in piastrelle di ceramica satinata, di diversi colori così da renderli facilmente riconoscibili.

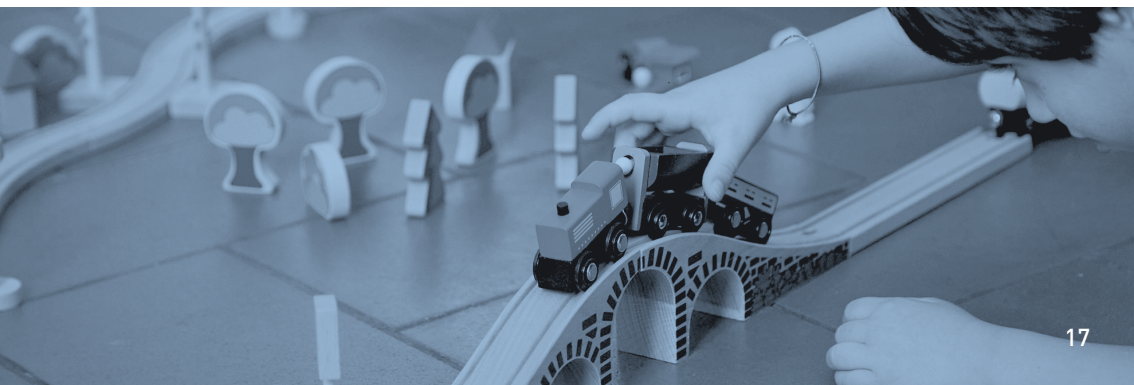
Nelle aule 4 e 6 è stato posato un lavabo così da poter consentire l'aula ad uso ambulatorio.

Nell'aula 5 è stata installata una cucina con forno, microonde, piano ad induzione, frigorifero, per le attività laboratoriali, e non finalizzata alla consumazione di pasti.

L'organizzazione del servizio **Le piccole case** prevede diverse modalità riabilitative a seconda dell'età, del livello di gravità e dei profili di funzionamento del bambino.

UNITÀ: THE FIRST CARE	
ETÀ DEL BAMBINO NELL'UNITÀ	2 - 6 ANNI
OPERATORI	Psicologa - TNPEE - Educatore professionale Supervisione della logopedista e intervento della terapeuta occupazionale al bisogno specifico.
MODELLO DI INTERVENTO	Intervento precoce specialistico 3 interventi consecutivi per bambino per due volte a settimana

UNITÀ: SOCIAL APPROACH	
ETÀ DEL BAMBINO NELL'UNITÀ	6 - 11 ANNI
OPERATORI	Logopedista - Educatore professionale
MODELLO DI INTERVENTO	Intervento specifico su abilità sociali e di comunicazione 2 interventi a settimana in piccolo gruppo



UNITÀ: GLOBAL APPROACH	
ETÀ DEL BAMBINO NELL'UNITÀ	6 - 11 ANNI
OPERATORI	Terapista occupazionale - Educatore
	Supervisione della logopedista.
MODELLO DI INTERVENTO	Intervento generalizzato sulle funzioni esecutive, abilità prassiche, autonomie, leisure skill
	2 interventi a settimana in piccolo gruppo

UNITÀ: LOGOPEDIA E COMUNICAZIONE	
ETÀ DEL BAMBINO NELL'UNITÀ	3 - 11 ANNI
OPERATORI	Logopedista
MODELLO DI INTERVENTO	Intervento di logopedia e abilità comunicative
	Interventi individuali



LE FIGURE PROFESSIONALI

L'équipe multidisciplinare operante presso **Le piccole case** è costituita dalle seguenti figure professionali:

FIGURA PROFESSIONALE
Direttrice sanitaria
Neuropsichiatra
Terapisti della neuropsicomotricità
Educatrici professionali sanitarie
Terapista occupazionale
Logopedista
Psicologa

Il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento con indicato il nome e il cognome dell'operatore e il suo ruolo professionale all'interno del servizio.

Responsabile del servizio è la dott.ssa Laura Dones, che ha il compito di:

- coordinare l'équipe professionale
- supervisionare i progetti educativi dei bambini
- curare i rapporti con la ATS di riferimento e le UONPIA
- vigilare sugli aspetti igienico-sanitari
- gestire la documentazione e i protocolli in collaborazione con il direttore sanitario



L'ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI

Le piccole case è un servizio rivolto a bambini con fascia di età compresa tra i 2 e gli 11 anni con disturbo dello spettro autistico.

Quindi i criteri di **ammissione** sono:

- Età del bambino
- Diagnosi: disturbo dello spettro autistico codificato nel DSM 5/299.00 e in ICD 10/F 84.0 o ICD 11/6A02
- Presa in carico del bambino alla UONPIA

L'invio è deciso dal neuropsichiatra di riferimento della UONPIA che ha in carico il bambino, in accordo con la famiglia e condiviso poi con la nostra equipe riabilitativa.

Tutto il progetto riabilitativo così come la durata e la conclusione/dimissione è previsto dalla UONPIA.

Le **dimissioni** vengono valutate dalla UONPIA e dall'equipe de **Le piccole case** congiuntamente con i genitori, al fine di individuare l'eventuale inserimento in altri servizi idonei, in base all'età e alle caratteristiche/bisogni dei bambini.

Le dimissioni sono quindi preventivate sulla base degli esiti del progetto riabilitativo, sulla necessità di condurre il bambino in altro servizio consono alle sue necessità oppure per raggiungimento del limite d'età del nostro servizio.

A partire da almeno quattro mesi precedenti la dimissione, vengono predisposti dalla neuropsichiatra e dal terapeuta di riferimento del bambino, colloqui con la famiglia, colloqui con gli insegnanti della scuola che frequenta/frequenterà il bambino



e colloqui con l'assistente sociale di zona (se attivo) che ha in carico il bambino, al fine di confrontarsi sul proseguimento del percorso educativo e sulla valutazione delle risorse presenti sul territorio.

Una volta individuato il percorso più idoneo, la neuropsichiatra effettuerà il passaggio di consegne al nuovo servizio, fornendo i dati relativi al progetto terapeutico svolto presso **Le piccole case** al fine di garantire la continuità delle cure.

Il Centro rimane a disposizione anche dopo la dimissione per eventuali chiarimenti e ulteriori informazioni nei confronti della famiglia e dei servizi, nel rispetto della privacy come da contratto.

Alla nuova struttura viene consegnato l'ultimo PRI e una relazione di dimissione.

I genitori (o tutori) possono richiedere, attraverso modulo apposito (MOD_LPC_21), una copia del fascicolo sanitario (o di alcune parti) secondo le modalità descritte nel modulo stesso.

Gli operatori di riferimento del bambino restano a disposizione per incontri di rimando del percorso fatto presso **Le piccole case** soprattutto nelle prime fasi dell'inserimento.

L'accesso al Centro è subordinato all'inserimento nella lista di attesa specifica per tipologia del trattamento richiesto (First care, Social approach, Global approach, Logopedia e comunicazione) nel rispetto delle disponibilità.

Lo scorrimento della lista avviene secondo l'ordine di prenotazione subordinato all'accettazione da parte delle famiglie delle modalità proposte dalla struttura per l'erogazione del trattamento (orari, grado di coinvolgimento della famiglia, indicazione medica).

All'interno del criterio meramente cronologico e di setting assistenziale richiesto, hanno la priorità pazienti di età inferiore ai 3 anni, fratelli di bambini già in carico.

La lista d'attesa è trascritta su apposito registro; poiché la lista d'attesa prevista può essere superiore ad un mese, la direzione provvede a revisione semestrale con aggiornamento dei tempi all'utenza che ne farà richiesta.

Modalità di accesso

La famiglia può contattare il numero dell'associazione 0266805457 dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 17, oppure mandare una mail a segreteria@labilita.org

LA RETTA

MODULO	PRESTAZIONE	FREQUENZA	CONTRIBUTO
Per tutti i moduli	Osservazione e valutazione iniziale	Una tantum	350 euro

MODULO	ORARIO	FREQUENZA	CONTRIBUTO
FIRST CARE	mattina e/o pomeriggio: 8.30 - 16.30	6 interventi individuali riabilitativi settimanali	600 euro al mese
GLOBAL APPROACH	mattina: 9.00 - 11.30 pomeriggio: 14.00 - 16.30	2 interventi riabilitativi settimanali in piccolo gruppo	300 euro al mese
SOCIAL APPROACH	pomeriggio: 16.45 - 18.15	2 interventi riabilitativi settimanali in piccolo gruppo	250 euro al mese
LOGOPEDIA E COMUNICAZIONE	mattina e/o pomeriggio: 8.30 - 16.30	2 interventi settimanali individuali	350 euro al mese

I DOVERI DELLA FAMIGLIA

La famiglia del bambino inserito nel Centro deve partecipare attivamente al Progetto Riabilitativo redatto dagli operatori de **Le piccole case** in collaborazione con gli operatori dei servizi di neuropsichiatria, della scuola e dei servizi sociali.

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.

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



I DOVERI DEL CTRS

Il centro **Le piccole case** si impegna a fornire il servizio così come definito dalla normativa prevista, nel rispetto dei regolamenti vigenti.

Il CTRS è obbligato altresì:

- ad adempiere agli obblighi di custodia dei beni del bambino in carico;
- ad assolvere gli obblighi assicurativi previsti;
- al rispetto dei protocolli assunti con i genitori;
- alla consegna della Carta dei Servizi che illustra nel dettaglio modalità organizzative e specifiche non presenti nel contratto;
- al rispetto della privacy;
- alla custodia e all'aggiornamento della documentazione sociosanitaria e scolastica.

La famiglia esprime il proprio “grado di soddisfazione” sulla qualità del servizio attraverso uno specifico questionario, somministrato almeno una volta all’anno anche in forma anonima.

I questionari compilati saranno raccolti in un apposito archivio, disponibile per l’attività di verifica da parte degli organi di controllo e della famiglia dell’utente.

I risultati dei questionari raccolti saranno resi pubblici attraverso un documento scritto e apposto presso l’ingresso del centro nell’apposita bacheca.



Eventuali reclami possono pervenire al responsabile del servizio in forma scritta oppure verbale, 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 il centro è istituito un protocollo dei reclami per l'archiviazione degli stessi unitamente alla risposta fornita. Il dossier è disponibile per l'attività di verifica da parte degli organi di controllo e della famiglia dell'utente.

Per le segnalazioni o gli apprezzamenti vale la procedura descritta per i reclami.

I risultati e le riflessioni derivati da consigli, apprezzamenti e reclami sui punti di forza o di debolezza del servizio vengono resi pubblici alle famiglie dei bambini utenti con un documento riepilogativo trasmesso almeno una volta l'anno.



RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI GENERALI

Sede dell'ente	Associazione L'abilità Onlus Via Pastrengo 16/18 - 20159 Milano Tel. 02 66805457 info@labilita.org
Orario di funzionamento della sede	Da lunedì a venerdì Dalle 8.30 alle 18.30
Coordinatrice del servizio	Laura Dones Via Cipro 8 - 20137 MILANO Tel. 02 84079782 - Cell. 340 2192046 lepicollecase@labilita.org
Amministrazione	Tel. 02 66805457 amministrazione@labilita.org
Segreteria generale	Franca Pieroni Tel. 02 66805457 segreteria@labilita.org



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER LA FAMIGLIA DEL BAMBINO/A CON DISABILITÀ






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.

Quanto si sente soddisfatto del servizio Le piccole case rispetto a...
1. L'aiuto fornito nel sostenervi nella relazione di gioco con il vostro bambino
2. Le competenze degli operatori de Le piccole case 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

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

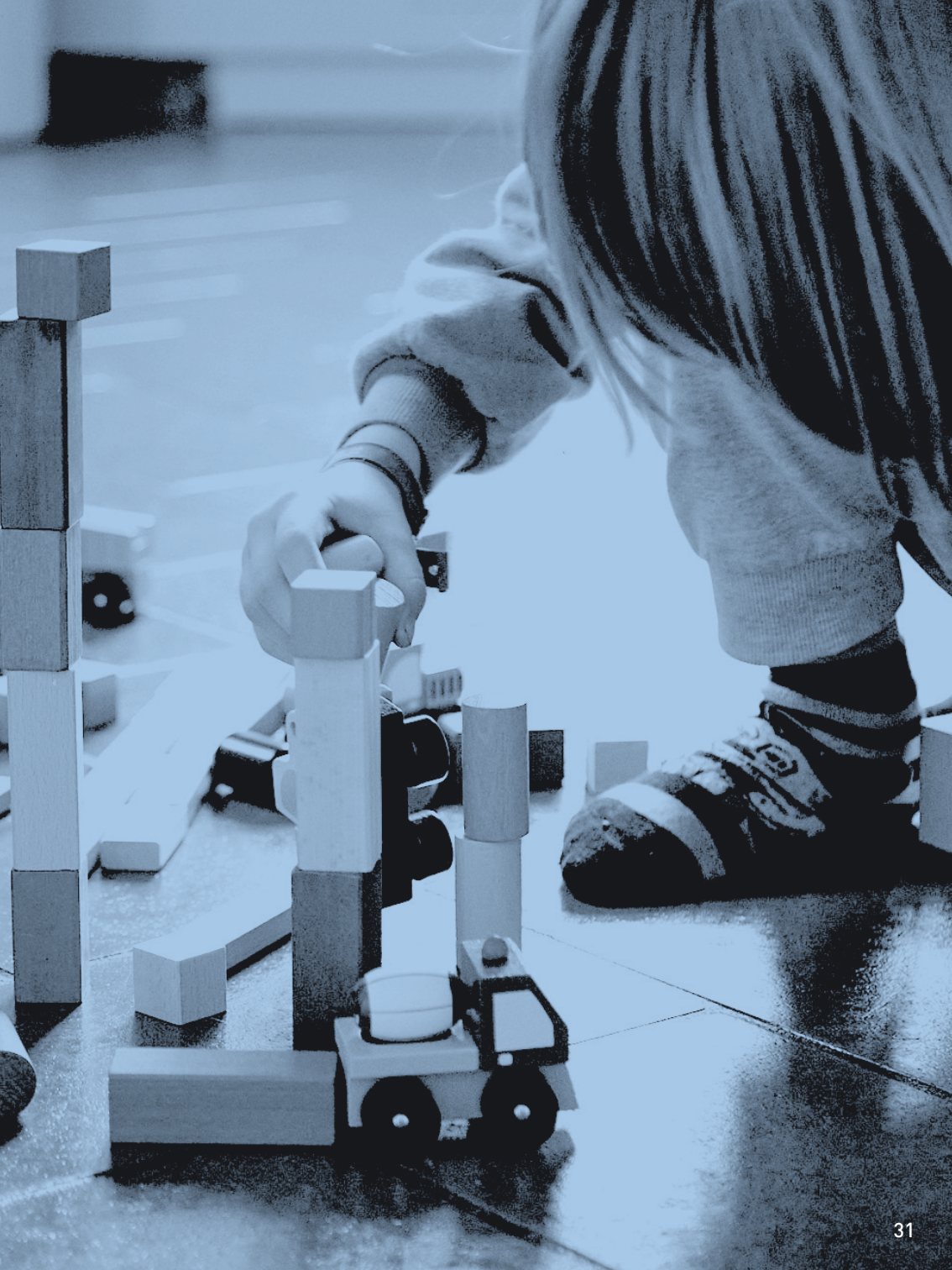
firma.....data.....

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.

LE PICCOLE CASE

Via Cipro 8 – 20137 MILANO
Tel. 02 84079782
lepiccolcase@labilita.org

Passante ferroviario - linea suburbana Porta Vittoria
Tram Linea 27
Autobus 90 e 93



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:

