

# L'OFFICINA DELLE ABILITÀ

*Carta dei Servizi*



La Nuova Cultura della Disabilità

Milano



Comune  
di Milano



# 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.



*Con grande soddisfazione presento la Carta dei Servizi de L'officina delle abilità, Centro diurno per persone con disabilità (CDD) a Milano dedicato ai bambini. Accreditato dalla Regione Lombardia e in convenzione con il Comune di Milano, L'officina delle abilità accoglie i bambini con disabilità nella particolare fase di crescita in cui il potenziale neuropsicologico permette un intervento precoce adattivo, e li accompagna in un Progetto Individualizzato condiviso con famiglia, strutture sanitarie di riferimento, insegnanti e assistenti sociali.*

*La rete costruita e resa sempre più salda nel lavoro partecipato in itinere, mette il bambino con disabilità al centro di una programmazione globale, con l'obiettivo di salvaguardare sia il diritto all'educazione sia il potenziamento delle abilità di base, di apprendimento e di autonomia. L'officina diventa automaticamente luogo di disability management in cui si organizzano i piani di lavoro, si avviano e si migliorano i percorsi di cura, si coordina il lavoro di rete e di monitoraggio e si costruisce nel tempo, con le verifiche e i contatti interdisciplinari, il progetto educativo di vita preparato già pochi mesi dopo l'inserimento del bambino.*

*Questo intenso lavoro permette percorsi educativi completi e coerenti, mirati alla piena realizzazione in termini di inclusione sociale e scolastica, partecipazione attiva, indipendenza, crescita.*

*Questo primo Centro diurno dedicato ai bambini con disabilità a Milano è un'officina che fa muovere come ingranaggi sincronizzati la scuola, le neuropsichiatrie e i servizi sociali del territorio.*

*Per un modello di intervento che ha al centro il bambino, le sue abilità, la sua famiglia.*



**Carlo Riva**

Direttore  
Associazione L'abilità onlus

# INDICE

• INTRODUZIONE .....	7
• I PRINCIPI E LA MISSION .....	8
• IL SERVIZIO .....	10
• LE FINALITÀ E LE MODALITÀ DI INTERVENTO .....	11
• LE ATTIVITÀ PROPOSTE.....	12
• LA STRUTTURA E IL FUNZIONAMENTO .....	14
• LE FIGURE PROFESSIONALI .....	15
• L'ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI .....	16
• LA RETTA .....	20
• I DOVERI DELLA FAMIGLIA.....	22
• I DOVERI DEL CDD E GLI STRUMENTI DI TUTELA DELLA FAMIGLIA .....	23
• RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI GENERALI .....	25
• QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE.....	26
• SCHEDA SEGNALAZIONI .....	30

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



# INTRODUZIONE

La **Carta dei Servizi** è uno strumento importante con cui desideriamo fornire alle famiglie dei bambini che frequenteranno il nostro CDD, agli operatori sanitari e sociali, agli insegnanti e all'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 della retta, con esplicitazione delle prestazioni comprese ed escluse;
- il sistema di valutazione della soddisfazione e le procedure di reclamo.

# I PRINCIPI E LA MISSION

**L'officina delle 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 **L'officina** 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;
- **partecipazione** - le famiglie dei bambini frequentanti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali).  
Le famiglie valutano il servizio esprimendo il loro grado di soddisfazione con un questionario specifico e segnalando eventuali disservizi (vedi pagina 17-19);
- **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 socio-sanitaria e scolastica e la formazione permanente degli operatori.

Oltre a questi principi, le attività di **L'officina** - in linea con la mission dell'associazione **L'abilità** che l'ha ideata - 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

**L'officina delle abilità** è un Centro diurno per persone con disabilità (CDD) secondo gli standard previsti dalla normativa della Regione Lombardia (Delibera VII/18334 e successive circolari applicative).

È un servizio gestito dall'associazione

**L'abilità** onlus ed è accreditato dalla Regione Lombardia (Delibera VIII/010162) e successiva Delibera 306 del 08/04/2022 di ATS Milano per l'ampliamento della capienza).

Nasce da una sperimentazione di due anni nel corso della quale gli standard convenzionali del CDD per adulti sono stati modulati sui bisogni evolutivi dei bambini, in coordinamento con le strutture di Neuropsichiatria infantile, la scuola e i servizi sociali, arrivando alla definizione del servizio così com'è proposto attualmente.

Gli indicatori di qualità emersi durante la sperimentazione indirizzano costantemente l'équipe di lavoro nella stesura del Progetto Individualizzato (PI), che viene regolarmente monitorato sulla base del questionario **Combinavi** e condiviso con gli operatori di riferimento.

Quest'ultimo è uno strumento volto a valutare le competenze del bambino nelle seguenti aree: relazione, motricità, comunicazione, funzionamento cognitivo, consapevolezza di sé e dell'altro, autonomia, emozioni e temperamento.

**L'officina** è un servizio semiresidenziale e si rivolge a bambini con disabilità di età compresa tra i 5 e gli 11 anni, con limitazioni dell'autonomia nelle funzioni elementari. **L'officina** può accogliere fino a un massimo di 26 bambini in compresenza (di cui solo 20 a contratto). La sede è a Milano, presso l'Istituto S. Gaetano-Opera don Guanella (via Mac Mahon 92), in uno spazio di 300 mq senza barriere architettoniche, adeguatamente attrezzato per soddisfare le differenti attività della programmazione individualizzata. Nella struttura è presente un giardino protetto e dedicato, dove vengono proposte attività educative e di ricreazione all'aperto. Per conoscere **L'officina** è possibile effettuare visite guidate su appuntamento, contattando la responsabile.



# LE FINALITÀ E LE MODALITÀ DI INTERVENTO

**L'officina delle abilità** si connota con una duplice finalità:

- come intervento educativo individualizzato per il bambino con disabilità;
- come struttura di sostegno psicoeducativo alla famiglia.

Le attività programmate mirano alla crescita evolutiva nella prospettiva di una progressiva e costante inclusione sociale e scolastica, con l'obiettivo primario di sviluppare le capacità residue del bambino mediante interventi psico-socioeducativi e riabilitativi individualizzati, pur nell'ambito e sulla base di un progetto complessivo del servizio di tipo comunitario.

Per la realizzazione degli obiettivi previsti, la metodologia di lavoro richiede l'osservazione accurata del bambino attraverso la compilazione del questionario Combinavi.

Successivamente si elabora, per ogni bambino, il Progetto Individualizzato (PI), come strumento di attivazione e di verifica dei percorsi differenziati per l'autonomia, l'abilitazione e l'inclusione.

Il PI viene redatto dall'équipe socioeducativa, discusso e condiviso con i genitori del bambino (o con chi ne abbia la tutela), con gli operatori sanitari, con i suoi insegnanti e con i referenti dei servizi sociali del Comune di Milano. Questo lavoro di rete, sia nella fase di elaborazione sia nelle verifiche in itinere, è peraltro lo strumento fondamentale per superare la frammentarietà dei servizi e delle prestazioni a favore di una co-progettazione integrata di qualità.

# LE ATTIVITÀ PROPOSTE

L'**officina delle abilità** ha come finalità il benessere globale del bambino con disabilità e della sua famiglia e favorisce un concreto processo di inclusione del bambino all'interno del territorio di appartenenza. Offre spazi e tempi educativi, riabilitativi, assistenziali e ricreativi che si concretizzano in molteplici attività, che stimolano soprattutto la relazione e la comunicazione del bambino con disabilità e che si sviluppano non solo nell'attività specifica, ma anche nei momenti di vita comunitaria (accoglienza, pranzo, uscite, congedo e trasporto).

Il contenuto e l'intenzionalità delle proposte di attività (vedi tabella alla pagina seguente) si orientano secondo due criteri fondamentali, complementari:

- la promozione della **qualità della vita** del bambino con disabilità, nel rispetto dei suoi bisogni di crescita e di autonomia;

- l'**accettazione** del bambino con disabilità come **persona**, nel rispetto della fragilità in ogni sua forma.

In ogni attività si pone attenzione a cinque intenzionalità psicosocioeducative, distinte ma integrate tra loro:

- la finalità, la peculiarità e l'utilità dell'attività;
- la generalizzazione dell'attività nel campo esperienziale del bambino;
- l'utilizzo dell'attività come veicolo di relazione;
- lo sviluppo dell'attività a partire dagli interessi e dalle competenze del bambino per favorire i processi di autostima;
- l'impiego della modalità ludica come fondamento dell'attività per raggiungere l'obiettivo finale del soddisfacimento e del piacere dell'esecuzione.



**L'officina** sostiene la famiglia come partner fondamentale e prioritario per il buon esito del Progetto Individualizzato (PI).

Oltre ai colloqui di sostegno psicoeducativo per rinforzare le competenze dei genitori, il Centro può indirizzarli ad altri servizi di sostegno alla famiglia gestiti dall'associazione **L'abilità**.

**L'officina** propone inoltre una volta all'anno un incontro rivolto a tutti i genitori dei bambini finalizzato a presentare la programmazione annuale e l'organizzazione interna.

## GLI OBIETTIVI DEL PI

- Sviluppo e consolidamento dei prerequisiti di base
- Riduzione dei comportamenti-problema
- Igiene posturale e mobilitazione
- Sviluppo delle competenze relazionali
- Sviluppo della comunicazione
- Sviluppo delle autonomie
- Attività pre-operative e operative (ad esempio manipolativo-costruttiva)
- Attività propedeutiche all'inclusione sociale in collaborazione con la scuola
- Sviluppo delle abilità logico-cognitive
- Sviluppo della componente emotiva e creativa del bambino con disabilità attraverso laboratori ad hoc
- Attività di sostegno scolastico
- Potenziamento delle leisure skills
- Sostegno psicoeducativo ai genitori per il rinforzo delle loro competenze



# LA STRUTTURA E IL FUNZIONAMENTO

**L'officina delle abilità** è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore **12.30** alle ore **19.30** per 47 settimane all'anno. Sono previsti periodi di chiusura in coincidenza delle festività e delle vacanze estive, sempre nel rispetto delle 47 settimane di apertura del servizio. Il calendario delle chiusure/aperture viene comunicato alle famiglie, agli operatori sociosanitari e alla scuola al momento dell'inserimento. All'inizio di ogni anno viene predisposto un piano generale delle attività secondo il seguente schema di giornata tipo:

- **12.30-13.00** primo ingresso dei bambini, accoglienza e suddivisione in gruppi
- **13.00-13.15** igiene personale e preparazione al pasto
- **13.15-14.00** pranzo
- **14.00** secondo ingresso dei bambini
- **14.00-14.30** igiene personale e attività educative strutturate di gioco

- **14.30-16.30** svolgimento delle attività educative in sottogruppi (comunicazione, autonomia, laboratori, rinforzo degli apprendimenti, attività strutturate)
- **16.30-17.00** merenda e uscita per il primo gruppo
- **17.00-19.00** svolgimento delle attività educative in sottogruppi (comunicazione, autonomia, laboratori, rinforzo degli apprendimenti, attività strutturate)
- **19.00-19.30** uscita per il secondo gruppo e trasporto a domicilio

I bambini possono frequentare il Centro dall'apertura alla chiusura del servizio, oppure part-time.

La frequenza full-time oppure part-time è stabilita dall'équipe e dai servizi sociali del Comune in relazione alle effettive esigenze del bambino e in coordinamento con la scuola, in funzione degli obiettivi del PI. La frequenza al CDD non assolve in alcun modo l'obbligo scolastico.

# LE FIGURE PROFESSIONALI

L'équipe operante presso **L'officina delle abilità** è costituita dalle seguenti figure professionali, come previsto dagli standard gestionali in vigore:

- coordinatore - responsabile del servizio
- neuropsicomotricista e psicologo
- educatori professionali e operatori per attività specifiche
- operatori sociosanitari (OSS).

Al bisogno e/o in caso di somministrazione di farmaci si garantisce la presenza di un infermiere qualificato che interviene su chiamata del coordinatore del servizio, attingendo alle risorse già presenti in organico e/o usufruendo di personale esterno per il quale esiste contratto in essere con struttura certificata.

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.

**L'abilità** è convenzionata per attività di tirocinio con l'Università degli Studi di Milano-Bicocca e con l'Università Cattolica del Sacro Cuore con il relativo inserimento di studenti tirocinanti all'interno del CDD. Sono inoltre attive collaborazioni con scuole secondarie di II grado) per periodi di formazione (progetto "alternanza scuola-lavoro"). Dall'a.a. 2015-16 è attiva una collaborazione per tirocinio di 2 studenti (1 per semestre) con Università degli Studi di Milano - Facoltà di Medicina e Chirurgia - Corso di Laurea in Infermieristica Pediatrica.

Responsabile del servizio è Laura Caroli, che ha il compito di coordinare l'équipe professionale, supervisionare i progetti educativi dei bambini, gestire la documentazione e i protocolli, curare i rapporti con la ATS di riferimento e il Comune di Milano, vigilare sugli aspetti igienico-sanitari.



# L'ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI

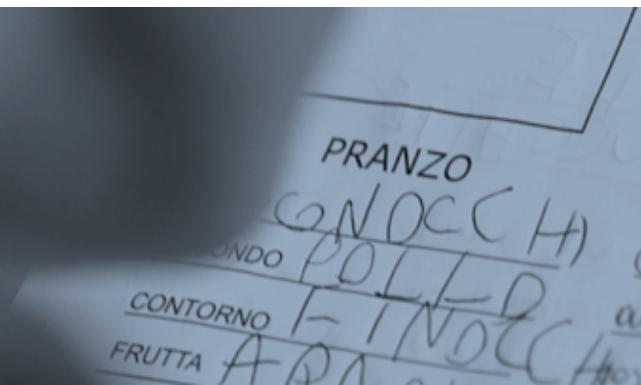
La procedura di ammissione e presa in carico del CDD **L'officina delle abilità** avviene secondo il seguente protocollo:

1. richiesta del genitore presentata all'assistente sociale competente del Comune di Milano corredata da una **dichiarazione di necessità di interventi di lungoassistenza** redatta dallo specialista dell'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (UONPIA) o della struttura di neuropsichiatria infantile di riferimento o della ATS di residenza o dell'istituto di riabilitazione extra-ospedaliera accreditato;
2. compilazione della **scheda di primo contatto** e valutazione in équipe della domanda con osservazione del bambino;
3. l'équipe stabilisce la possibile data di entrata, con una fase di **inserimento** programmata individualmente, durante la quale i genitori provvedono

a consegnare i documenti richiesti (vedi tabella alla pagina seguente) e sottoscrivono il **contratto di ingresso**;

4. durante la fase di **osservazione** e di prima presa in carico si tengono **incontri di équipe con i servizi di riferimento** per un'approfondita presentazione del caso sul piano clinico, scolastico e sociale, al fine di raccogliere le informazioni utili all'elaborazione del Progetto Individualizzato (PI);
5. dopo 30 giorni dalla data di inserimento viene stilato il PI;
6. le cartelle e i diari dei singoli bambini sono redatti in forma cartacea come da disposizioni normative.

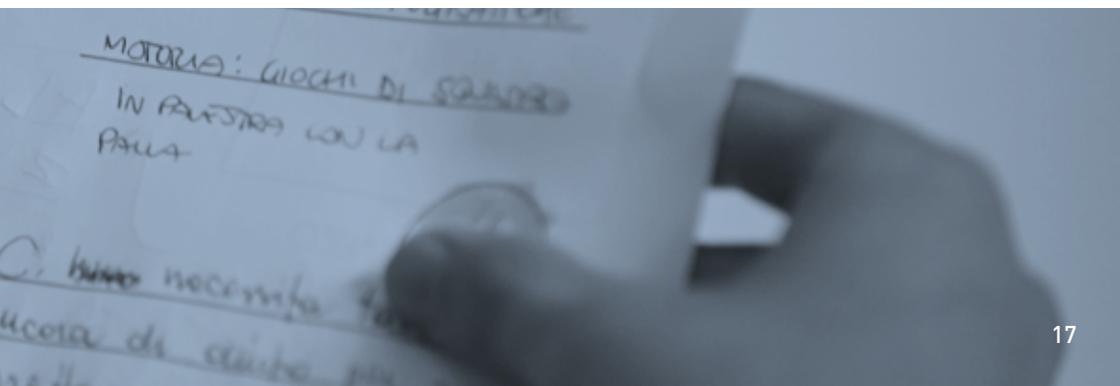
Le liste di attesa sono gestite dal Comune di Milano - Unità Coordinamento Servizi Diurni - Direzione Politiche Sociali, con un criterio cronologico, che invia direttamente i nuovi utenti, i quali iniziano la frequenza in coincidenza con la dimissione di un bambino.



Per i bambini inseriti in solvenza la lista d'attesa è gestita dalla direzione de L'abilità, che di concerto con il responsabile del servizio fa una valutazione di pertinenza in base alle caratteristiche dei gruppi in cui l'utente deve essere inserito

## 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
- Fotocopia della tessera di esenzione ticket sanitario
- Certificazione medica della terapia farmacologica in atto
- Autorizzazione da parte della famiglia all'eventuale somministrazione dei farmaci da parte degli operatori
- Dichiarazione di necessità di intervento redatta dalla struttura di neuropsichiatria infantile o dall'ATS
- Copie delle relazioni cliniche e referti specialistici
- Fotocopia del verbale di invalidità civile e della certificazione Legge 104/92
- Recapiti telefonici dei familiari reperibili e delle strutture di riferimento



Le **dimissioni** vengono valutate dal Centro congiuntamente con i genitori e i servizi inviati, al fine di individuare il reinserimento a scuola con orario completo oppure l'inserimento in altri servizi idonei.

A partire da 6 mesi precedenti la dimissione, previa condivisione con la UONPIA di riferimento, vengono predisposti dal coordinatore e dall'educatore di riferimento del bambino in via di dimissione colloqui con la famiglia, colloqui con gli insegnanti della scuola che frequenta/frequenterà il bambino e colloqui con l'assistente sociale di zona 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, l'educatore di riferimento, con la supervisione del coordinatore, effettuerà il passaggio di consegne al nuovo servizio, fornendo i dati relativi al progetto educativo svolto presso il CDD al fine di garantire la continuità delle cure. Il Centro Diurno 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 PI e la relazione di dimissione. Gli operatori di riferimento del bambino restano a disposizione per incontri di rimando del percorso fatto presso il CDD soprattutto nelle prime fasi dell'inserimento. Al termine di ogni anno



di frequenza, tutto il materiale educativo prodotto dal bambino insieme all'operatore viene consegnato alla famiglia.

Tali materiali sono il frutto delle attività annuali e riguardano immagini, disegni, scritti, tabelle di comunicazione, agende di apprendimento.

I bambini vengono comunque dimessi al raggiungimento dell'età limite di 11 anni, salvo completamento dell'anno scolastico in corso. Alla dimissione viene redatta una relazione finale consegnata alla famiglia.

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) del bambino dimesso viene archiviato da parte del coordinatore nell'armadio-archivio sotto chiave nell'ufficio degli educatori, dove vengono conservati per un periodo illimitato.

Il CDD **L'officina** si impegna a fornire, qualora venga richiesta, copia, od originali se l'utente risulta dimesso, della documentazione socio-sanitaria in possesso dell'Associazione senza nessun costo aggiuntivo, entro al massimo 10 giorni lavorativi dalla richiesta e nel termine di 3 anni dalla data di dimissione dell'ospite.



# LA RETTA

La retta giornaliera de L'officina delle abilità, che comprende le attività sociosanitarie, educative e assistenziali così come descritte nella Carta dei Servizi, è composta dalla quota sanitaria (61,60 euro/ die per la frequenza full time e 30,80 euro/die per la frequenza part time) a totale carico del Fondo Sanitario Regionale) e dalla quota sociale di 46,49 euro/die (23,24 euro per i part time) a carico del Comune di Milano.

Dal Comune di Milano alla famiglia è richiesto un contributo per la frequenza, che deve essere corrisposto per 10 mesi, calcolato secondo quanto riportato dalla tabella seguente (delibera Giunta comunale n. 180 del 18 febbraio 2022).

Per gli inserimenti in regime di solvenza, entrambe le rette sono a carico della famiglia:

INDICATORE ISEE SOCIO SANITARIO	QUOTA MENSILE
da euro 0,00 a euro 6.000,00	gratuito
superiore a euro 6001,00	euro 192,00

Non è previsto alcun deposito cauzionale.

Il Comune di Milano mette a disposizione un servizio di trasporto gratuito. Per ottenere il servizio è necessario che la famiglia ne faccia richiesta alla coordinatrice che la inoltra con proprio parere all'Unità Coordinamento Servizi Diurni che, a sua volta, valuta la richiesta, l'autorizza e attiva il servizio.

Le modalità di organizzazione e di gestione del servizio di trasporto sono regolate da un capitolato di appalto del Comune e totalmente indipendenti dall'associazione **L'abilità**.

Il CDD **L'officina** si impegna a fornire, qualora venga richiesta e se necessaria, la dichiarazione prevista ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997) atta anche a godere di eventuali benefici fiscali entro, al massimo, 10 giorni lavorativi dalla richiesta. Nessun costo aggiuntivo viene chiesto per il rilascio della citata dichiarazione.



# I DOVERI DELLA FAMIGLIA

La famiglia del bambino inserito nel Centro deve **partecipare** attivamente al Progetto Individualizzato (PI) redatto dagli operatori de **L'officina delle abilità** 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 SERVIZIO E GLI STRUMENTI DI TUTELA DELLA FAMIGLIA

Il CDD **L'officina delle abilità** si impegna a fornire il servizio così come definito dalla normativa prevista, nel rispetto dei regolamenti vigenti.

**L'officina** è obbligata 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 in forma anonima (vedi pagina 26).

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 CDD 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 **L'officina** 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

<b>Sede dell'ente</b>	Associazione L'abilità onlus Via Pastrengo 16/18 - 20159 Milano T. 02 66805457 info@labilita.org
<b>Orario di funzionamento della sede</b>	Da lunedì a venerdì Dalle 12.30 alle 19.30
<b>Coordinatore del servizio</b>	Laura Caroli T. 02 39430041 / 328 2823052 Via Mac Mahon 92 - 20155 Milano c/o Opera Don Guanella centrodiurno@labilita.org
<b>Amministrazione</b>	T. 02 66805457 amministrazione@labilita.org
<b>Segreteria generale</b>	Franca Pieroni T. 02 66805457 segreteria@labilita.org



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE 1/2

### Facsimile

Il presente questionario è volto a raccogliere commenti, grado di soddisfazione, consigli, suggerimenti al fine di migliorare l'erogazione del servizio e la sua qualità. Il questionario viene sottoposto alle famiglie e alle agenzie territoriali referenti annualmente o su richiesta specifica della stessa. I questionari compilati saranno raccolti in apposito archivio disponibile per l'attività di verifica da parte degli organi di controllo e della famiglia dell'utente.

	<b>Descrizione del Fattore di Soddisfazione</b>
STRUTTURALE	1. La struttura è accessibile
	2. La struttura è accogliente nei suoi arredi/spazi
	3. La struttura è adeguata ai bisogni di vostro figlio/figlia
	4. L'ambiente è ordinato (gradevole, pulito, ...)
	5. La segnaletica esterna è soddisfacente
	6. La segnaletica interna è soddisfacente
ORGANIZZATIVA	7. Capacità di risposta a Vostre richieste urgenti
	8. Capacità di comprensione dettagliata della Vostra richiesta
	9. Capacità di risposta e chiarezza della risposta
	10. Puntualità nella risposta
	11. Avvisi esaurienti e chiari nella loro spiegazione
	12. Comunicazioni tempestive
	13. Orario giornaliero di apertura e chiusura del servizio
	14. Strutturazione delle attività settimanali
	15. Strutturazione del calendario annuale delle attività
	16. Strutturazione del calendario annuale riguardo l'apertura e chiusura del servizio
	17. La carta dei servizi è completa e comprensibile



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE 2/2

Facsimile

	Descrizione del Fattore di Soddisfazione
QUALITÀ	18. Competenza dell'operatore del CDD
	19. Le attività del CDD sono adeguate ai bisogni di vostro figlio/figlia
	20. Le attività del CDD sono adeguate ai bisogni della vostra famiglia
	21. Il Progetto Individualizzato (PI) corrisponde alle necessità del bambino/bambina
	22. Il Progetto Individualizzato (PI) è chiaro nella sua forma e contenuti
	23. Condivisione del Progetto Individualizzato (PI) con gli operatori del CDD
	24. Raggiungimento e mantenimento degli obiettivi previsti dal Progetto Individualizzato (PI)
	25. Incontri di verifica e condivisione delle modalità psico-educative tra la famiglia e gli operatori del CDD
	26. Disponibilità, accoglienza, attenzione e ascolto da parte degli operatori del CDD
	27. Chiarezza e completezza delle informazioni durante i colloqui
	28. Puntualità nei colloqui/appuntamenti con gli operatori
	29. Collaborazione e rapporti del CDD con gli operatori sociosanitari e della scuola
	30. Rispetto della persona e della riservatezza
31. Soddisfacimento dei bisogni manifestati	
32. Gestione dei Vostri reclami e segnalazioni di problemi	

Osservazioni e suggerimenti:

.....

.....

.....

.....

.....



## 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.....



GMV

AN MARCO VENURI

TRADE MARK

**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.

## CDD L'OFFICINA DELLE ABILITÀ

Centro diurno per persone con disabilità dedicato ai bambini

c/o Istituto S. Gaetano - Opera don Guanella  
Via Mac Mahon 92, 20155 Milano  
tel. 02 39430041/3  
centrodiurno@labilita.org

Linea suburbana - passante ferroviario fermata Villapizzone  
bus 90, 91  
tram 12



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:*

