

# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRI BOLLEBLU - PRIVATI



*Via delle Forze Armate 329 Milano*



*Via Strada Padana Superiore 53 Cernusco S/N (Mi)*



*Via Milano 9 Corsico (Mi)*

## LA CARTA DEI SERVIZI

La normativa vigente richiede ad ogni unità d'offerta di servizi di regolamentare la gestione degli stessi e di rendere trasparente i rapporti con l'utenza attraverso uno strumento denominato "Carta dei Servizi".

Con la CdS la Cooperativa Cascina Bianca si presenta a tutti i suoi fruitori, mediante la dichiarazione dei principi ispiratori e la descrizione dei servizi erogati e degli standard di qualità garantiti.

La Carta dei Servizi **è un patto con il quale la cooperativa si impegna formalmente, nei confronti degli utenti e delle loro famiglie, a mantenere la qualità dei servizi al di sopra degli standard determinati.**

Ogni possibile fruitore può monitorare il mantenimento degli standard di qualità e degli obiettivi garantiti. La Carta è, pertanto, lo strumento di negoziazione nelle mani dei possibili fruitori, che possono dare il proprio apporto ai servizi offerti, sia in termini di progettualità che di valutazione.

La Cooperativa, a sua volta, è stimolata da tale strumento, a migliorare i servizi offerti e a mantenere sempre vigili l'attenzione sugli standard promessi. Il senso della Carta è, quindi, quello di essere uno strumento partecipato e aperto, fronte di un costante confronto, tra i fruitori e la cooperativa.

## I PRINCIPI ISPIRATORI E LA MISSION

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono quelli indicati dalla Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994:

- **Eguaglianza:** L'erogazione del servizio deve ispirarsi al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;
- **Imparzialità:** I comportamenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **Diritto di scelta:** Ove sia consentito dalla legislazione, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- **Partecipazione:** La partecipazione alla prestazione deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore;
- **Efficienza ed efficacia:** Il soggetto erogatore deve erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e deve adottare le misure idonee per raggiungere tali obiettivi

**La Mission.** La cooperativa si presenta come un sistema di servizi rivolto alla soddisfazione dei bisogni relazionali delle persone seguite e si impegna ad offrire una risposta adeguata ai bisogni presenti sul territorio in cui opera, adottando tutti i possibili interventi rivolti alla persona stessa.

## **La cooperativa sociale Cascina Bianca si è dotata di codice etico.**

I Centri Bolle Blu rendono disponibile, diffondono e distribuiscono agli utenti e ai loro familiari materiale informativo riguardante il Servizio ed il suo funzionamento: Carta dei Servizi, Organigramma Centro Bolle Blu.

### **DOVE SI TROVANO I CENTRI BOLLE BLU**

I Centri Bolle Blu della Cooperativa Cascina Bianca a.r.l. sono tre e sono situati a Milano, Cernusco sul Naviglio e Corsico.

Nello specifico:

- Centro Bolle Blu MILANO - Via delle Forze Armate 329 Milano  
Coordinatore: dott.ssa Daniela Acerbi

#### Il Centro è facilmente raggiungibile:

- In auto:
  - da Piazza Bande Nere: percorrendo tutta via delle Forze Armate.
  - Dalla Tangenziale Ovest Milano uscita: 4 – Bisceglie. Continua su Via Sandro Pertini. Prendere Via Benozzo Gozzoli e Via Bartolomeo Cabella in direzione di Via delle Forze Armate
- Con i mezzi pubblici:
  - .- Bus n. 67

- Centro Bolle Blu MI1 via Milano 9 Corsico (Mi)  
Coordinatore: dott.ssa Simona Loucas

#### Il Centro è facilmente raggiungibile:

- In auto:
  - Dalla Tangenziale Ovest Milano uscita: 6-Corsico-Gaggiano. Continuare su Via Vigevanese SP59. Via Milano resta sulla destra
  - Da Milano : Via Ludovico il Moro. Continuare fino via Milano
- Con i mezzi pubblici:
  - BUS 325 da Milano, Romolo M2 - Corsico P.zza Europa

- Centro Bolle Blu MI2 Via Strada Padana Superiore Cernusco S/N (Mi)  
Coordinatore: dott.ssa Alice Ravanelli

#### Il Centro è facilmente raggiungibile:

- In auto:
  - Da Milano: P.za Loreto, via Palmanova, strada Padana Superiore passando da Vimodrone
  - Oppure da Cavalcavia del Ghisallo attraverso A4/E64 e A52 in direzione di Cavalcavia Cascina Gobba/SPexSS11/SP11. Prendere l'uscita 10 da A51 Seguire SPexSS11/SP11 in direzione di Via Molinetto a Cernusco sul Naviglio (Di fronte al Centro Tessile Milano, dove ci sono le vetrofanie del British Institute)

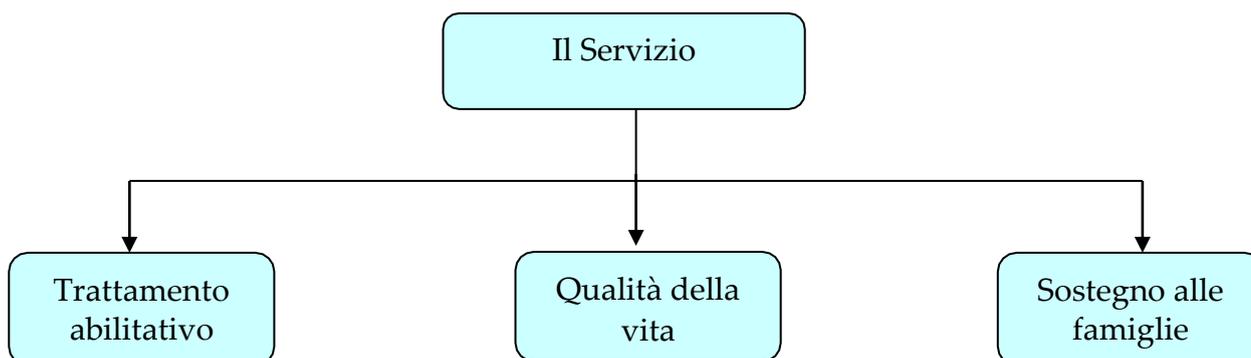
- Con i mezzi pubblici:
  - Metropolitana Milanese Linea 2 Abbiategrasso - Gessate . Fermata: stazione Villa Fiorita
  - Bus n. 965, Z305

## I SERVIZI OFFERTI

Il Centro Bolle Blu accoglie minori con diagnosi di disturbo generalizzato dello sviluppo, ai quali garantisce percorsi individualizzati di presa in carico, orientati allo sviluppo delle abilità compromesse al fine di rendere l'individuo in grado di condurre una vita autonoma e socialmente integrata alla promozione e valorizzazione delle potenzialità ed autonomie personali. Si effettuano interventi psico-educativi tenendo conto delle Linee Guida dell'Istituto Superiore di Sanità.

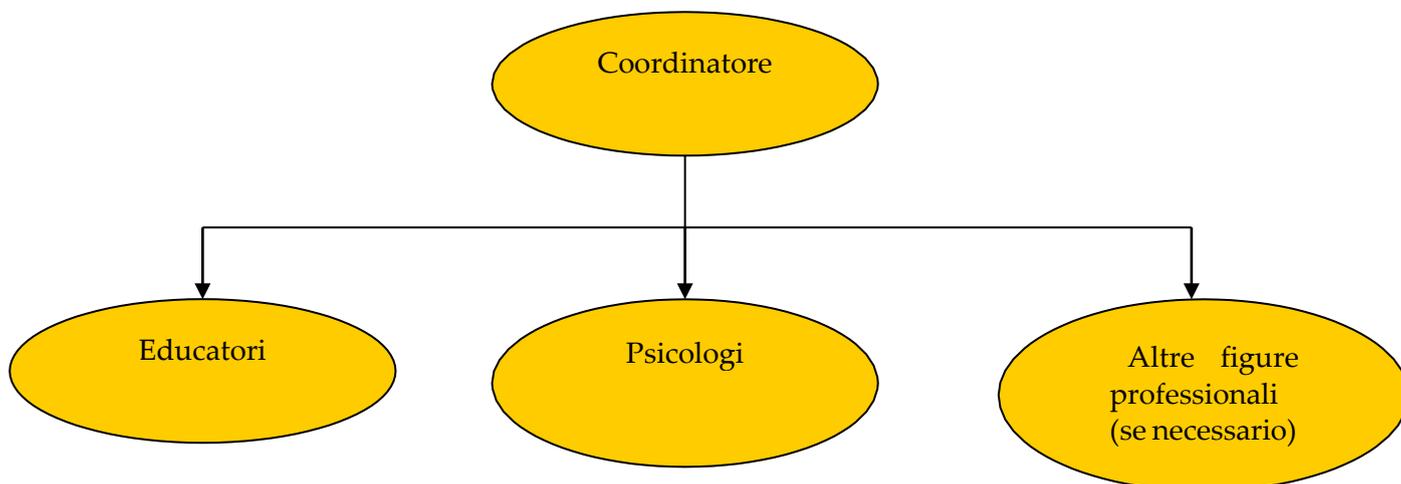
L'approccio utilizzato è integrato: il bambino è posto al centro di una rete di sistemi che riteniamo debbano agire sinergicamente. La famiglia, le reti secondarie (scuola), il contesto sociale di appartenenza ed il sistema dei servizi che ha in carico il minore, sono risorse con le quali condividere il progetto educativo individualizzato. Il costante rapporto con le famiglie e con le altre strutture coinvolte, articolato in concrete azioni di intervento, confronto e collaborazione, rappresenta una ulteriore finalità del Servizio e costituisce parte integrante del modello d'intervento.

I problemi su base organica della patologia autistica non sono reversibili, obiettivo dell'intervento terapeutico e abilitativo è, pertanto, la costruzione di un percorso di cura che affianchi il soggetto e la sua famiglia nelle varie fasi del ciclo di vita, sviluppando le potenzialità della persona.



## ORGANIZZAZIONE

il Servizio si avvale di un'Equipe multidisciplinare, costituita da operatori con formazione ed esperienza specifica nell'ambito dei disturbi generalizzati dello sviluppo e nell'area della relazione e comunicazione.



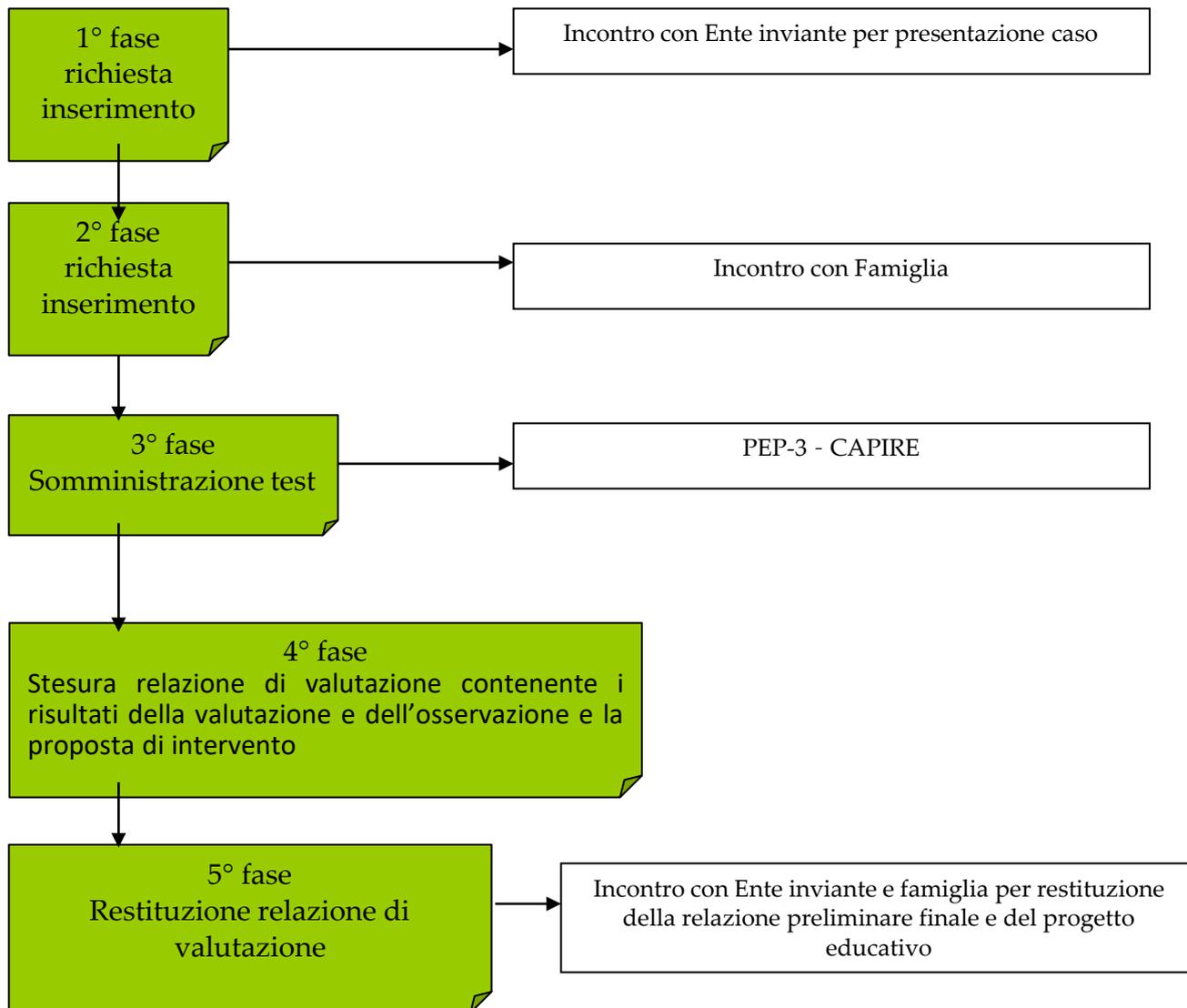
## MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Il Servizio intende garantire ad ogni ospite un percorso di presa in carico individualizzata che, dopo una fase di osservazione e valutazione, permette la stesura di un progetto educativo individualizzato e la concomitante programmazione dell'intervento diretto, compatibilmente con il quadro funzionale della persona, ed in congruenza con le caratteristiche della classe di fragilità d'appartenenza.

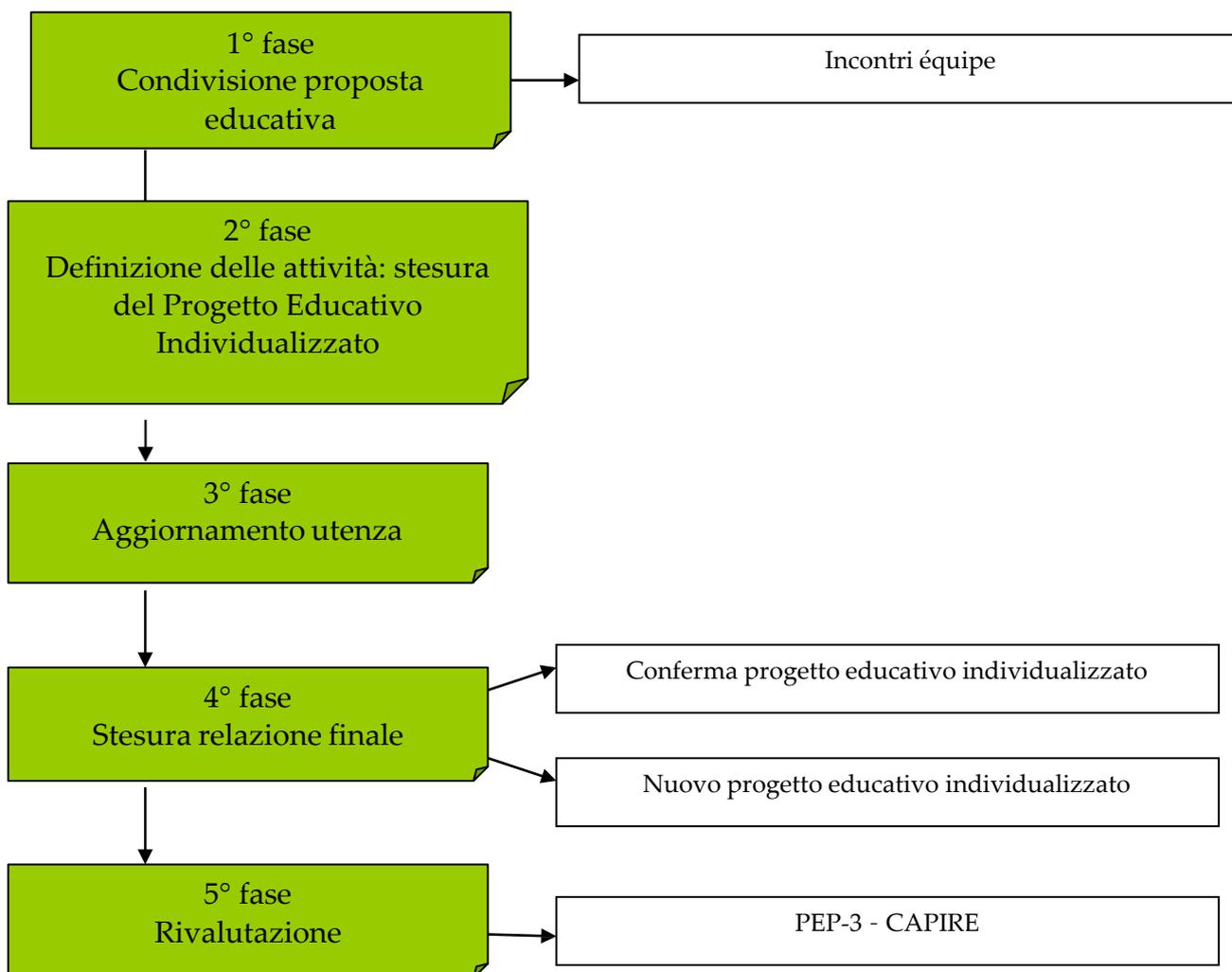
Per il raggiungimento di tali obiettivi, l'Equipe di Servizio si dota di un modello di funzionamento consistente in riunioni settimanali per il costante aggiornamento della presa in carico, e in riunioni periodiche con Famiglia e/o Servizi territoriali. Inoltre i famigliari possono essere coinvolti nel trattamento attraverso sia percorsi formativi indirizzati alla coppia genitoriale, ai fratelli e alla sua famiglia allargata sia a trattamenti e supervisione domiciliari. Percorsi formativi possono essere necessari anche nei diversi contesti in cui è inserito il minore. La rilevanza della qualità e frequenza dei trattamenti definiti indiretti è determinante per il raggiungimento degli obiettivi.

L'Equipe del Servizio opera nel seguente modo:

### **Fase preliminare**



## Fase di presa in carico



La Cooperativa Cascina Bianca per garantire la qualità del Servizio erogato adotta la Procedura Gestione Sistema Qualità ISO 9001 attraverso apposita modulistica.

## PROPOSTE DI INTERVENTO:

A seguito della valutazione funzionale formale dello sviluppo e della sintomatologia autistica che identifica il livello di gravità del caso, ogni utente è inserito in una delle tre classi differenziate per ore di intervento:

<b>Livello di gravità</b>	<b>Nr. di interventi a settimana in presenza del bambino</b>	<b>Nr. di interventi indiretti a settimana</b>
1	1	1
2	2	1
3	3	1,5

La presa in carico prevede un'articolazione delle attività dirette (in presenza del bambino) in:

- Interventi individuali (interazione diadica tra operatore e utente) finalizzati allo sviluppo delle competenze carenti emerse dalla valutazione iniziale formale e informale. Tali interventi sono effettuati presso la struttura, la scuola e a domicilio.
- Interventi di gruppo
- Interventi nel contesto scolastico
- Interventi nel contesto domiciliare

La presa in carico prevede un'articolazione delle attività indirette (in assenza del bambino) in:

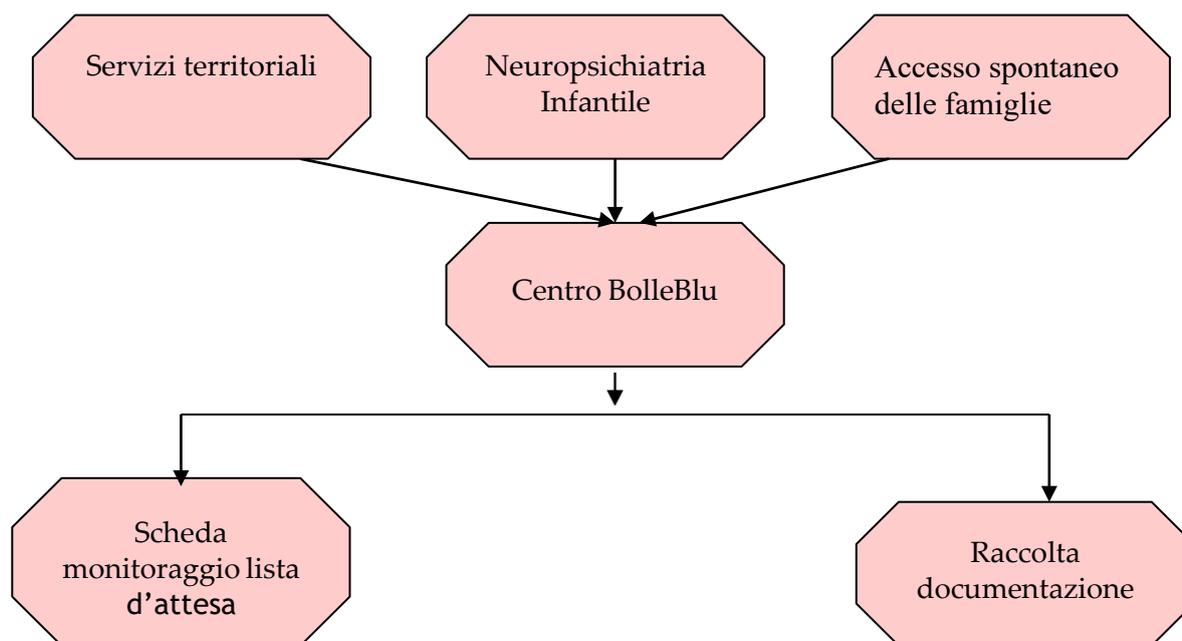
- Colloqui con la famiglia, con la scuola, con la neuropsichiatria, con i servizi che hanno in carico il minore.
- Consulenza/formazione
- Parent training
- Integrazione scolastica

## MODALITA' DI ACCESSO AI CENTRI BOLLE BLU

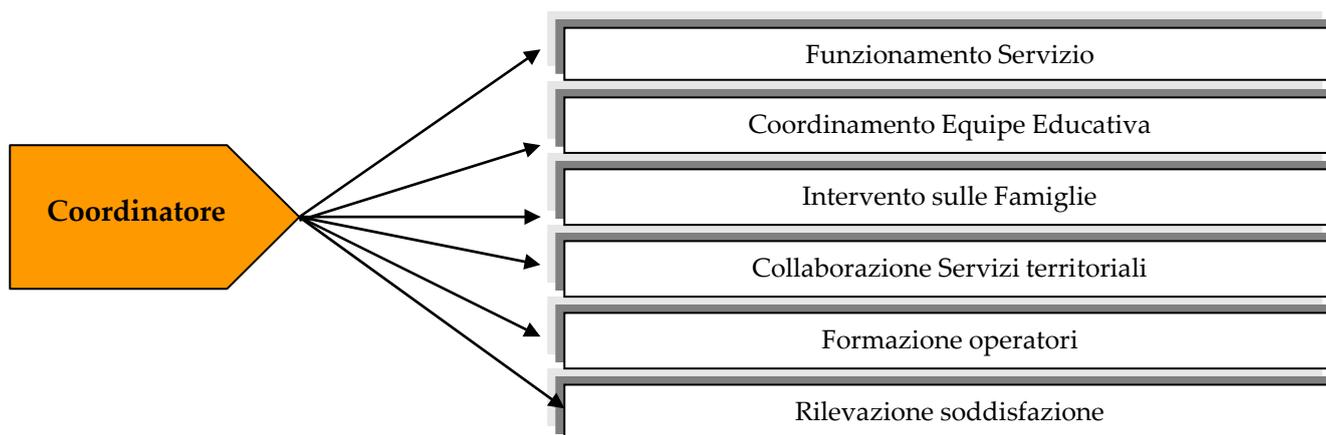
Al Servizio si accede attraverso una segnalazione da parte dell' inviante o da parte dei Servizi Territoriali o con richiesta spontanea della famiglia convalidata dalla dichiarazione della Neuro Psichiatria Infantile fissando un primo incontro in giorni ed orari concordati.

I rapporti tra il Centro e la famiglia sono regolati dalla sottoscrizione del Contratto d'Ingresso.

Il Contratto d'Ingresso è lo strumento adottato per dare certezza ai rapporti che devono intercorrere tra le parti e per definire i reciproci obblighi. In esso sono ad esempio contenute: le prestazioni erogate, la durata del contratto, la retta, le modalità di pagamento, il regolamento relativo alle assenze, le clausole in materia di rispetto della privacy e di contenzioso oltre che le ipotesi di recesso e di risoluzione del contratto stesso.



## MODALITA' DI COORDINAMENTO DEI CENTRI BOLLE BLU



L'azione di coordinamento comporta:

- Pianificazione di tutte le azioni necessarie a garantire il buon funzionamento del Servizio, attraverso l'organizzazione dei processi e la definizione delle procedure di ciascuna azione pianificata in collaborazione con R.Q.;
- Gestione dell'Equipe in merito alla progettazione, attuazione e verifica degli interventi educativi, alla erogazione delle attività socio-sanitarie-educative, alla collaborazione fra le diverse figure professionali;
- Tutela e promozione di modalità idonee a sostenere la collaborazione e il coinvolgimento delle Famiglie, in merito alla presa in carico dell'utenza effettuata dal Servizio;
- Referenza nei confronti del contesto esterno, con particolare attenzione a sostenere la collaborazione con i Servizi territoriali;
- Rilevazione del bisogno formativo dell'Equipe e definizione di percorsi di aggiornamento professionale per il personale;
- Rilevazione del grado di soddisfazione del cliente/committente/personale tramite somministrazione di appositi questionari.

## RETTA

I trattamenti psicoeducativi rivolti ai minori nei Centri BolleBlu prevedono il pagamento da parte della famiglia di una retta. L'ammontare della retta è indicato nel Contratto d'ingresso.

### **Ammontare della retta con indicazione delle prestazioni comprese o escluse per gli utenti Privati inseriti presso il Centro**

- Centro BolleBlu Milano:
  - Alla famiglia viene richiesta una quota di € 38,00 + IVA 5% per ogni intervento.
- Centro Bolle Blu Cernusco sul Naviglio:
  - Alla famiglia viene richiesta una quota di € 38,00 + IVA 5% per ogni intervento.
- Centro Bolle Blu Corsico:
  - Alla famiglia viene richiesta una quota di € 38,00 + IVA 5% per ogni intervento.

### **Questionario di soddisfazione per Famiglie ed Ospiti del Servizio ed annessa scheda per lamentele e apprezzamenti**

Il Servizio ritiene importante mantenere attivo un canale di confronto con Famiglie ed Ospiti, in merito alla valutazione sul funzionamento del Centro, a tal fine predispone:

un questionario atto a verificare periodicamente il livello di soddisfazione di famiglie/ospiti, in merito al buon funzionamento del Servizio;

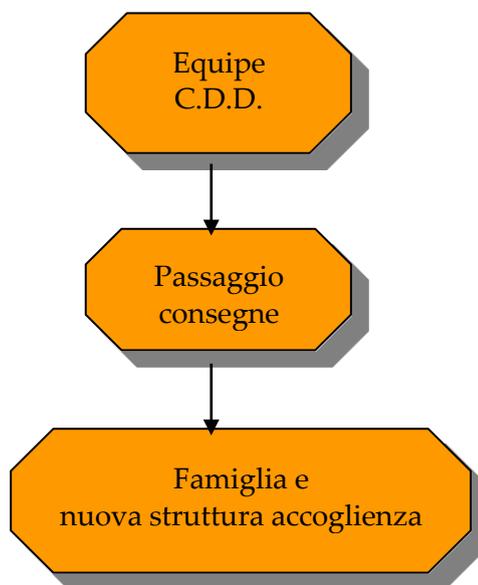
Il servizio ritiene altresì importante rilevare periodicamente il grado di soddisfazione degli Operatori del Centro al fine di predisporre tutti gli strumenti atti a migliorare e rendere maggiormente gratificante il lavoro svolto. A tale scopo il Servizio predispone un questionario rivolto esclusivamente agli operatori del centro che viene consegnato con cadenza annuale.

L'esito del questionario può dare origine ad interventi di varia natura sia organizzativi del Centro stesso che formativi del personale.

## Visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari

Per le famiglie che lo richiedano, e comunque come prassi per tutti gli utenti segnalati per l'inserimento, è possibile una visita alla struttura, a cura del coordinatore, in una giornata / orario da stabilirsi concordemente.

## Modalità di dimissioni



In dettaglio la fase di dimissioni dal Servizio prende avvio dall'accertamento di nuove esigenze individuali o in seguito a segnalazione della Famiglia e/o dei Servizi territoriali per rispondere alle quali è necessario individuare una diversa risposta sul territorio.

Il Servizio dà la propria disponibilità a definire, insieme alla nuova struttura d'accoglienza, alla Famiglia ed ai servizi territoriali, il percorso più idoneo d'inserimento.

## **Modalità riconoscimento Operatori**

Il Servizio prevede per tutti gli Operatori un cartellino con fotografia, nome, cognome e qualifica, in modo tale da facilitare il riconoscimento all'ospite ed ai suoi familiari.

Sistema di valutazione della soddisfazione delle Famiglie ed Ospiti del Servizio e degli Operatori

Per ogni voce del questionario di soddisfazione, inviato alle famiglie/Ospiti del Servizio, viene identificato il grado di soddisfazione/insoddisfazione complessivo.

In relazione a tali risultati, il Coordinatore procede ad una analisi degli stessi in base alla procedura sulla rilevazione della qualità del Servizio, così come definito dal Sistema Gestione Qualità ISO 9001.

## **Cooperativa Sociale Cascina Bianca a.r.l.**