LACORDATA
CARE

Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

Carta dei Servizi

Centro Famiglie & Dintorni

LA CORDATA

Novembre 2022

LACORDATA
CARE
Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

INDICE

- Premessa
- Finalità
- Presentazione
- Teorie di riferimento
- Struttura
- Personale
- Formazione
- Utenti
- Tipologia delle prestazioni
- Procedure nelle prese in carico
- Modalità di pagamento
- Assenze e rinunce
- Diritti e doveri del beneficiario
- Collaborazioni con il territorio
- Qualità dei servizi
- Informazione sui servizi

LACORDATA
CARE
Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

PREMESSA

Il Centro Famiglie & Dintorni è un servizio de La Cordata, una cooperativa sociale che sviluppa le proprie attività lungo tre direttrici:

- **Area Care**: servizi e progetti in ambito socio-educativo e psicologico.
- **Area Home**: servizi abitativi e di housing sociale.
- **Area Accomodation**: strutture di accoglienza residenziali integrate e temporanee.

L'area Care di cui il **Centro Famiglie & Dintorni** è parte, opera attraverso un'equipe multidisciplinare con l'obiettivo di accompagnare le persone e le loro fragilità attraverso competenze di natura educativa, psicologica e sociale.
L'intervento promosso mira a considerare l'autonomia e il benessere della persona come strettamente interconnesse con il contesto relazionale e sociale nel quale la persona è inser22ita. I progetti personalizzati offrono un accompagnamento alla crescita che per essere completo necessita di una dimensione collettiva e territoriale florida dal punto di vista relazionale e come luogo di opportunità e occasioni di sviluppo proprio e degli altri. Favorire l'espressione delle potenzialità individuali significa, dunque, riconoscerle e favorirne la loro espressione a livello collettivo. L'altro è riconosciuto, dunque, non solo come individuo, ma come parte di un "noi" che corrisponde a una o più comunità di appartenenza.

FINALITA'

La presenta Carta dei Servizi ha lo scopo:

- di mettere i beneficiari in condizione di conoscere i servizi erogati attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- di facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti da parte dei beneficiari, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili;
- di favorire la consapevolezza dell'impegno dei dipendenti e collaboratori;
- di favorire il miglioramento della qualità attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto per migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;
- raccogliere e valutare il grado di soddisfazione dei beneficiari per migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

LACORDATA
CARE
Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

PRESENTAZIONE

Il Centro Famiglie & Dintorni La Cordata è uno spazio d'ascolto e di cura psicologico, educativo, psicomotorio e logopedico, nato nel 2008. I nostri operatori lavorano per stabilire una relazione di autentico scambio e reciprocità, senza rinchiudere la complessità e la diversità delle storie personali all'interno di etichette diagnostiche, sociali o etniche.

Il Centro è nell'elenco dei soggetti autorizzati dall' ATS Regione Lombardia per la diagnosi e la certificazione dei disturbi dell'apprendimento (www.ats-milano.it N.91 dell'elenco).
Ha una convenzione attiva dal 2015 attraverso una dichiarazione d'intenti con il Servizio Tutela Distrettuale dei Comuni di Assago, Buccinasco, Cusago e Trezzano/N. Dal 2014 partecipa per il Comune di Milano al progetto di Psicologia Sostenibile.
Collabora da anni con le Uonpia e i Consultori famigliari di Milano, in particolare con l'ASST Santi Paolo e Carlo e ASST Fatebenefratelli Sacco.

PERSONALE

Il dott. Riccardo Tanieli riveste il ruolo di direttore sanitario del centro, la dott.ssa Annamaria Migliore è la direttrice scientifica e la dott.ssa Silvia Castellini la coordinatrice del servizio.
Il coordinatore assicura la funzionalità organizzativa del Centro, cura l'azione tecnico - programmatica dei dipendenti e collaboratori, assicurando il corretto svolgimento delle prestazioni nel rispetto delle disposizioni indicate nel presente documento.
Il servizio è organizzato in quattro aree di sviluppo e sotto-equipe:

- Servizi psicologici dell'età adulta
- Servizi psicologici dell'età evolutiva
- Area riabilitativa/equipe dsa
- Area servizi educativi domiciliari
- Area laboratoriale

All'interno dell'equipe operano le seguenti figure professionali:

- Psicologo, Psicoterapeuta;
- Neuropsichiatra infantile (a richiesta, con sede presso il proprio studio privato);
- Psichiatra (a richiesta, con sede presso il proprio studio privato);
- Logopedista;

- Psicomotricista;
- Educatore;
- Mediatore familiare.

Il profilo professionale dei professionisti del Centro è garantito dal possesso, per ciascuna figura, di titoli specifici e/o comprovata esperienza nel settore di riferimento.

FORMAZIONE

Il Centro Famiglie & Dintorni promuove e incentiva i propri dipendenti e collaboratori alla formazione continua:

- attuando incontri di equipe, supervisioni con professionisti esterni alla struttura, co-visioni fra operatori con frequenza settimanale/quindicinale;
- offrendo la partecipazione a corsi di formazione/aggiornamento che si svolgono all'interno e indirizzando i professionisti verso corsi di formazione, Ecm e non, esterni alla cooperativa;
- organizzando le formazioni di obbligo di legge (Primo soccorso, Antincendio, Sicurezza del personale)

Il Centro Famiglie & Dintorni svolge inoltre funzione di tutor per i tirocinanti della Scuola di Specializzazione, nei casi in cui i requisiti del Servizio siano ritenuti idonei dalle singole scuole di specializzazione.

UTENTI

Grazie ad un'équipe di professionisti con differenti specializzazioni offriamo interventi per adulti, coppie, persone con disabilità, bambini, adolescenti con difficoltà legate alla crescita, alle relazioni, con Disturbi Specifici di Apprendimento, Disturbi del Linguaggio e motori.

Il Centro si rivolge anche alle istituzioni impegnate nell'ambito dei servizi alla persona per favorire iniziative finalizzate alla prevenzione del disagio, al multiculturalismo e alla cooperazione fra i cittadini e le loro organizzazioni.
Per gli interventi destinati ai minori il lavoro viene realizzato in rete con gli operatori dei servizi sanitari pubblici e con gli insegnanti delle scuole.

LACORDATA CARE
Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il Centro Famiglie & Dintorni è strutturato al suo interno in 3 Aree d'intervento, strettamente connesse:

SERVIZI CLINICI
- Sostegno psicologico e counselling,
- Psicoterapia individuale, di coppia e familiare,
- Consultazione psicodiagnostica: somministrazione test proiettivi e cognitivi
- Certificazione DSA, disturbi del linguaggio e cura dei disturbi dell'apprendimento (DSA)
- Logopedia
- Psicomotricità
- Consultazione neuropsichiatrica per bambini, adolescenti e adulti
- Gruppi di riflessione a tema (genitori di bambini, adolescenti, disabili, genitori separati, coppie e genitori affidatari)
- EMDR
- Mediazione familiare e dei conflitti tra coppie, genitori e figli e gruppi di pari

SERVIZI EDUCATIVI- PEDAGOGICO
- Consulenza educativa e pedagogica individuale e di gruppo
- Servizi educativi a domicilio per minori, adulti e persone con disabilità
- Osservazione e rinforzo delle capacità genitoriali
- Sostegno all'acquisizione di abilità e autonomie proprie dell'età, alla gestione del quotidiano e di quanto necessario all'intero nucleo
- Accompagnamento alla fruizione dei servizi e delle risorse territoriali
- Potenziamento cognitivo (Metodo Feuerstein)
- Tutoring per adolescenti, giovani adulti, persone con disabilità
- Orientamento scolastico, programmazione e accompagnamento del percorso scolastico
- Inserimento nel percorso scolastico/lavorativo
- Collaborazione alla stesura del Piano Educativo Individualizzato
- Sportelli psico-pedagogici presso le scuole
- Attività laboratoriali di gruppo per lo sviluppo di competenze specifiche e implementazione del benessere

AREA FORMATIVA E SOCIALE
- Interventi di formazione per insegnanti (studenti con disabilità o disagiati)
- Screening nelle scuole per DSA
- Convenzioni per tirocinanti psicologi, psicoterapeuti, pedagogisti, counsellor, educatori

LACORDATA
CARE
Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

- Corsi per volontari e operatori impegnati nelle relazioni d'aiuto

PROCEDURE NELLE PRESE IN CARICO

La richiesta di prestazioni può avvenire telefonicamente, eventualmente lasciando un messaggio sulla segreteria telefonica. Un operatore richiamerà per completare le informazioni necessarie per stabilire un primo contatto.

La richiesta sarà poi affidata a un nostro consulente tenendo conto delle competenze necessarie per affrontare il caso, la disponibilità oraria e di sede.

Se l'invio avviene mediante il Servizio Pubblico, specie nel caso di minori, sarà richiesta la possibilità/disponibilità di confrontarsi con l'Ente inviante per strutturare la presa in carico in linea con il lavoro già svolto.

Per le procedure impiegate nella diagnosi dei disturbi di apprendimento, approvate dalla Regione Lombardia, si rimanda all'**allegato A**.

MODALITA' DI PAGAMENTO

I pazienti possono pagare nelle seguenti modalità:

BONIFICO: Intestazione a La Cordata s.c.s
IBAN: IT 13 K 03359 01600 1000 0015 9053, con causale il n. di fattura e il nome dell'operatore.

POS: Pagamento con la ricevuta fornita dal terapeuta che indica il tipo e il numero di prestazioni, il periodo di riferimento e il nome dell'operatore.

ASSENZE E RINUNCE

I beneficiari e le famiglie sono tenuti ad assicurare regolare frequenza; ogni assenza deve essere comunicata con un preavviso di almeno 24 ore alla segreteria o al professionista di riferimento.

DIRITTI E DOVERI DEI NOSTRI UTENTI

LACORDATA CARE
Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

Gli utenti hanno diritto:

- a essere salvaguardati e protetti nelle ore di frequenza al Centro, in caso di emergenza o pericolo;
- al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio (art. 13 D.lgs. 196/2003: "Codice in materia di protezione dei dati personali")
- ad accedere alle informazioni che li riguardano;
- a una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami.

Il Centro Famiglie & Dintorni ha l'obbligo di assicurare che le attività e i sevizi prestati siano conformi alla qualità ed alle condizioni indicate nella presente Carta dei Servizi.

I beneficiari dei nostri servizi e le loro famiglie hanno il dovere di:

- rispettare il personale;
- informare tempestivamente il Centro in caso di assenza (v. paragrafo Assenze e rinunce)
- attenersi alle regole interne della struttura;
- collaborare al fine di permettere che le attività svolte siano sviluppate al meglio;
- rispettare il pagamento della quota mensile

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il territorio è per noi un interlocutore con cui dialogare, promuovendo iniziative utili a costruire reti di supporto alla struttura. Il Centro intrattiene rapporti con Strutture pubbliche e private, associazioni locali; stipula convenzioni ed ha rapporti di partnership con altri Centri e Strutture. Intrattiene rapporti con le scuole del territorio, con le quali collabora a vario titolo, per progetti, screening, percorsi di orientamento scolastico e non solo.

QUALITA' DEI SERVIZI

Il Centro Famiglia & Dintorni si propone di misurare il grado di soddisfazione dei beneficiari, rispetto alla qualità dei servizi offerti attraverso:

LACORDATA
CARE
Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

- la registrazione della presenza degli operatori nei momenti formativi e negli incontri di equipe e di supervisione;
- la stesura dei verbali degli incontri di equipe e di rete;
- incontri periodici di verifica della qualità con Enti invianti quali i Consultori, le Uonpia, i Servizi Sociali;
- invio di questionari di valutazione agli Enti invianti e agli stake holder di riferimento;
- interventi e percorsi di formazione.

INFORMAZIONE SUI SERVIZI

I contenuti della presente Carta dei Servizi vengono divulgati attraverso le seguenti modalità:

- affissione nelle sedi;
- consegna alle Amministrazioni o agli Enti con i quali si hanno rapporti professionali;
- pubblicazione sul sito www.centrofamiglielacordata.it

CONTATTI E SEDI

Per informazioni rivolgersi al n. 02. 3655 6623 o al seguente indirizzo mail: www. centrofamiglie@lacordata.it.

Il nostro sito: www.centrofamiglielacordata.it
La nostra pagina Facebook: Centro Famiglie & Dintorni

Le nostre sedi:
- Via Zumbini 6 – Milano MM2 (Romolo), MM2 (Famagosta)
- Via Rimini, 21 – Milano MM2 (Romolo), MM2 (Famagosta)

LACORDATA
CARE
Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

ALLEGATO A

MODALITA' OPERATIVE DELL'EQUIPE

In linea con le Raccomandazioni per la pratica clinica dei DSA (2007-2009) e il relativo aggiornamento, nonché con i risultati della Consensus Conference dell'Istituto Superiore di Sanità, la nostra équipe dichiara di utilizzare il protocollo diagnostico di seguito specificato.
All'arrivo di una richiesta di valutazione per sospetto D.S.A., si procede telefonicamente all'analisi della domanda compilando una scheda-utente in cui si raccolgono: la motivazione della richiesta, l'ente o soggetto inviante, le eventuali precedenti valutazioni, le osservazioni del genitore e degli insegnanti.
Seguono le seguenti fasi di lavoro:

1° fase: valutazione del neuropsichiatra infantile e dello psicologo clinico

- Colloqui con la famiglia (alla presenza di entrambi i genitori, se separati è prevista la possibilità di effettuare la visita separatamente per i due genitori) Raccolta anamnestica riguardo alla storia evolutiva del paziente nel proprio contesto di crescita, la modalità attraverso le quali è avvenuto il superamento delle principali tappe di sviluppo, le difficoltà attuali e pregresse, ponendo attenzione alla presenza di eventuali ritardi o disturbi nello sviluppo linguistico e di eventuali patologie d'interesse medico o emotivo nel paziente o nella storia familiare.

- Valutazione neurologica da parte del neuropsichiatra infantile. Incontri al fine di escludere deficit neurologici focali e sensoriali, ponendo particolare attenzione alla valutazione della motilità oculare estrinseca, delle competenze motorie globali e fini, della lateralità, del controllo posturale, della coordinazione e delle abilità prassiche. Esame di stato mentale per valutare eventuali comorbilità psichiatriche. A discrezione del clinico, se ritenuto necessario, valutazione abilità mnestiche, attentive e visuo-spaziali e/o invio ad altri specialisti per escludere deficit sensoriali della vista/udito e per approfondimenti nell'area affettivo-relazionale ed emozionale.

  Valutazione psicodiagnostica con il minore. Colloqui clinici e test proiettivi (disegni e The Blacky Pictures Test o TAT) per verificare l'eventuale presenza di problematiche emotive associate a quelle relative agli apprendimenti; valutazione cognitiva attraverso somministrazione di test di livello cognitivo WISC III.

2° fase: valutazione specifica degli apprendimenti a carico della logopedista e dello psicologo clinico

Valutazione delle competenze linguistiche (se necessario) con prove standardizzate per le aree della comprensione e la produzione del linguaggio, la comprensione morfo-sintattica e le competenze metafonologiche.

Il logopedista somministra i test relativi alle competenze linguistiche:

- In base all'età: PVCL, Rustioni Prove di Valutazione della Comprensione Linguistica; TCGB Test di Comprensione Grammaticale per Bambini; TROG-2 Test of Recetrion Of Grammar-2)
- PPVT-R (Peabody) test di vocabolario recettivo; BVN Boston Naming Test
- CMF Valutazione delle Competenze Metafonologiche

Valutazione delle abilità scolastiche, con prove standardizzate nell'area della lettura, scrittura e matematica. A discrezione del clinico, se necessario, approfondimento delle competenze linguistiche.

Il logopedista somministra i test relativi alle abilità scolastiche:

Lettura

- Lettura di brano MT Cornoldi,
- Lettura parole e non parole (lista 2-3 DDE2),
- Comprensione MT Cornoldi

Scrittura

- Dettato di brano Cornoldi, di frasi, o utilizzo "BVSCO-2" Batteria per la valutazione della scrittura e della competenza ortografica (Cornoldi, Tressoldi, Re) 2013, Giunti
- Dettato di parole e di non parole (lista 6-7 DDE2);
- Prova velocità di scrittura fluenza (le, numeri, uno) Tressoldi e Cornoldi 2005

Calcolo

- BDE, Batteria per la Discalculia Evolutiva (Biancardi, Nicoletti)
- AC-MT

3° fase: equipe multidisciplinare con neuropsichiatra infantile, psicologo e logopedista

- Confronto dei risultati delle singole valutazioni e in particolare delle osservazioni del comportamento spontaneo del soggetto, della consapevolezza del problema e dell'eloquio spontaneo.
- Confronto con la scuola rispetto alle difficoltà osservate dagli insegnanti.

- Confronto sulle eventuali difficoltà del minore in area relazionale e sulla necessità di invio per un approfondimento nell'area affettiva-relazionale.

Se le prove indicano criteri di inclusione (< 2 D.S. o <5° percentile) e quindi un esito positivo per DSA, il clinico raccoglie tutti i dati e formula una **diagnosi multiassiale** (con i relativi codici sec. Classificazione ICD 10).
Se si verificano le condizioni si sottoscrive una **Certificazione** utilizzando il modulo per la certificazione dei Disturbi Specifici di Apprendimento predisposto dal Gruppo Tecnico Regionale e trasmesso con nota della Direzione Generale Sanità della Lombardia del 21/11/2012 prot. N. 33445 con indicazione degli strumenti compensativi e dispensativi e indicazioni operative per la stesura del PDP da parte della scuola.

4° fase: restituzione

- Colloquio con i genitori e successivamente con il minore e restituzione degli elementi emersi dal lavoro svolto.
- Consegna della relazione clinica di certificazione di D.S.A., alla presenza del referente neuropsichiatra infantile/psicologo e del logopedista, con particolare attenzione ad un'ottica di condivisione con la scuola.
- Indicazione di un percorso di trattamento (ciclo riabilitativo logopedico o monitoraggio) e si condivide un percorso didattico personalizzato, predisponendo anche eventuali approfondimenti.