

# CARTA DEI SERVIZI CENTRO BOLLEBLU



*Via Strada Padana Superiore 53, Cernusco sul Naviglio (MI)*

Sommario

PREMESSA .....	3
PRINCIPI E MISSION .....	3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....	5
DOVE SI TROVA IL CENTRO BOLLEBLU .....	5
POPOLAZIONE RIFERIMENTO.....	5
AMMISSIONE AL SERVIZIO .....	6
LISTA D'ATTESA .....	6
ACCESSO AL SERVIZIO .....	7
CONTRATTO D'INGRESSO .....	7
RETTA .....	7
MODALITA' DI FUNZIONAMENTO.....	8
PROPOSTE DI INTERVENTO .....	9
ORGANIGRAMMA CENTRO BOLLEBLU .....	10
FUNZIONIGRAMMA .....	10
FORMAZIONE DEL PERSONALE .....	11
RAPPORTI ISTITUZIONALI E RETE .....	12
ADEMPIMENTI NORMATIVI PER LA TUTELA DEGLI UTENTI .....	12

## PREMESSA

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 presentiamo 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.

## PRINCIPI E MISSION

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

- **uguaglianza:** al servizio possono accedere tutti, senza distinzione di sesso, provenienza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **centralità della persona e della famiglia:** crediamo che ogni bambino o ragazzo sia unico e che il nucleo familiare sia parte integrante del percorso riabilitativo. Le nostre azioni si fondano sull'ascolto, sul rispetto dei bisogni individuali e sulla valorizzazione delle risorse di ciascuno, promuovendo un'alleanza educativa e terapeutica con le famiglie;
- **progettualità individualizzata:** ogni intervento è costruito su misura, in base alla valutazione funzionale del minore e agli obiettivi condivisi con la sua famiglia. L'approccio personalizzato è garanzia di efficacia e di attenzione alla persona nella sua globalità;
- **imparzialità:** i comportamenti del personale nei confronti dell'utente e della sua famiglia sono improntati a criteri di obiettività e imparzialità e rispetto;
- **professionalità, lavoro d'équipe e multidisciplinarietà:** operiamo in modo integrato attraverso una rete di professionisti che condividono competenze, visioni e strumenti. Il confronto costante tra figure diverse arricchisce la presa in carico e garantisce coerenza agli interventi;
- **continuità:** l'erogazione delle prestazioni è regolare e costante. Il servizio adotta tutte le misure necessarie a prevenire o a risolvere in modo tempestivo eventuali disservizi, anche dovuti a cause di forza maggiore;
- **qualità, efficacia, aggiornamento e innovazione:** il nostro impegno quotidiano è orientato al miglioramento continuo, attraverso la formazione permanente, l'adozione di metodologie basate sull'evidenza scientifica e il monitoraggio dei risultati. L'innovazione è per noi un valore da coltivare per offrire risposte sempre più adeguate;
- **integrazione con il territorio e inclusione sociale:** collaboriamo attivamente con scuole, servizi sociali, pediatri e associazioni per costruire un sistema di presa in carico che accompagni i minori anche nei contesti di vita quotidiana. Promuoviamo l'inclusione scolastica e sociale come obiettivo trasversale a tutti i nostri interventi;
- **partecipazione:** gli utenti e le loro famiglie devono poter esprimere le proprie opinioni in merito al servizio e alle prestazioni che li riguardano. Per questo adottiamo strumenti di partecipazione e coinvolgimento. Ad esse, il servizio, presta massima attenzione e considerazione nell'ottica di miglioramento della qualità;

- **tutela della privacy:** le informazioni personali degli utenti sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy (GDPR 2016/679).

### La Mission

La cooperativa **PUNTO D'INCONTRO SERVIZI Società Cooperativa Sociale ONLUS**, a partire dalla Visione che la ispira **"... la persona con disabilità ha il diritto di vivere pienamente liberamente e con dignità la propria vita"** e in accordo con la legge 381/91, si propone la seguente Missione: **pensare, realizzare e gestire servizi e progetti per la qualità della vita delle persone con disabilità e dei loro familiari. Punto d'Incontro è un ente che opera a marchio Anffas e si riconosce pienamente nel contenuto della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.**

- Conseguentemente gli obiettivi sociali e le finalità istituzionali sono:
- Operare a sostegno delle persone svantaggiate, nell'interesse della collettività
- Pensare e gestire servizi socio assistenziali, socio educativi e socio-sanitari
- Svolgere attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate

Principi e obiettivi che Punto d'Incontro cerca di interpretare con professionalità e progettualità, realizzando servizi e interventi in risposta ai bisogni delle persone che vivono la condizione di svantaggio.

### RETE DI UNITA' D'OFFERTA del Gestore

La nostra rete di servizi : RSD - CSS – CAR - CSE comprende la maggior parte delle unità d'offerta per disabili previste dalla Regione Lombardia all'interno della legge 3 / 2008 "Il governo della Rete". I nostri servizi sono autorizzati al funzionamento o accreditati.

I servizi gestiti direttamente dalla cooperativa Punto d'Incontro Servizi sono elencati di seguito:

- RSD Residenza Sanitaria Disabili La Parolina–Via Boccaccio, 18 Cernusco S.N.
- Comunità Socio Sanitaria Cometa di via di Vittorio, 2/N - 20065 Inzago
- Comunità Socio Sanitaria Pianeta di Via Taviani – 20060 Pozzo d'Adda
- Comunità Socio Sanitaria Stella di Via Taviani – 20060 Pozzo d'Adda
- Comunità Socio Sanitaria Zodiaco di Via Taviani – 20060 Pozzo d'Adda
- Comunità Socio Sanitaria Casa Caravaggio - via di Vittorio, 2/N - 20065 Inzago
- Comunità Socio Sanitaria Casa Raffaello - via di Vittorio, 2/M - 20065 Inzago
- Unità d'offerta sperimentale residenziale - Il Condominio – Via Cassano,35 – Gropello

### di Cassano d'Adda

- CSE - Officina Da Vinci - via di Vittorio, 2g - 20065 Inzago
- CSE – Officina Basevi – Via Di Vittorio, 2g – 20065 Inzago
- CSE – Officina Cardano– Via Di Vittorio, 2g –20065 Inzago
- CDD Van Gogh - Via Di Vittorio, 2 m –20065 Inzago
- Servizi Mirati - Attivabili su tutte le nostre sedi
- Servizio Sperimentale "Centro diurno territoriale per minori con disturbo dello sviluppo
- Servizi Consulenziali – "S.A.I.?" Servizio Accoglienza e Informazione in collaborazione con Anffas Martesana
- Trasporto assistito
- Soggiorni estivi
- Progetti a bando ( formazione, sostegno alle famiglie, servizi sperimentali...)

Cascina Bianca è impegnata fin dalla sua nascita nell'ideazione e nella realizzazione di progetti e servizi nel campo della fragilità sociale, del disagio e della disabilità con particolare attenzione alle esigenze delle persone autistiche. Dal 1998 ha maturato la propria esperienza nel trattamento diretto delle persone

autistiche, orientando la gestione del CDD accreditato e convenzionato con regione Lombardia e Comune di Milano e successivamente attivando percorsi di riabilitazione diretta di minori autistici attraverso le sperimentazioni RIA minori Ex DGR 3239/2012 e nel coordinamento, gestione diretta del case management per l'autismo Ex DGR 392/2012.

Le nostre cooperative, forti delle esperienze maturate nel corso degli anni nella gestione di servizi rivolti a persone con disabilità e autismo hanno scelto di costituirsi in un'Associazione Temporanea d'impresa per la conduzione di un nuovo servizio di riabilitazione socio sanitario rivolto a bambini e giovani autistici (**0-18 anni**). Tale servizio, inizialmente denominato Centro Diurno Territoriale per minori con disturbo dello sviluppo, è nato nel 2012 attraverso la sperimentazione per la riabilitazione extra ospedaliera ex DGR 3239 oggi. Oggi il servizio amplia la propria offerta anche alla riabilitazione dei minori con disturbi specifici dell'apprendimento e diagnosi di ADHD.

### **La cooperativa sociale Cascina Bianca e Punto d'Incontro sono dotate di codice etico.**

#### **DIRITTI DEGLI UTENTI E DELLE LORO FAMIGLIE**

La cooperativa garantisce:

- Diritto all'informazione e alla documentazione socio sanitaria: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazioni che riguardano il suo stato di salute
- Diritto alla sicurezza: ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei Servizi
- Diritto alla protezione: la Cooperativa ha il dovere di prestare particolare attenzione alla tutela e alla protezione di ciascun utente che a causa della sua situazione di fragilità gli assicura l'assistenza necessaria
- Diritto alla certezza: ciascun utente ha il diritto di ricevere il trattamento nel tempo e nello spazio, senza essere soggetto a improvvisi cambiamenti e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni
- Diritto alla fiducia: ogni utente ha il diritto di vedersi trattato come soggetto degno di fiducia
- Diritto alla qualità: ogni utente ha il diritto di riscontrare negli operatori del Servizio, il perseguimento del suo stato di salute e il mantenimento del benessere psico-fisico

#### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizio diurno per la riabilitazione ambulatoriale CENTRO BOLLEBLU intende promuovere lo sviluppo delle potenzialità individuali, il benessere e l'inclusione sociale di minori e giovani con disturbi dello spettro autistico, attraverso percorsi riabilitativi personalizzati, integrati e multidisciplinari con attenzione al benessere e al sostegno dei loro familiari e caregiver.

Il modello d'intervento adottato dal Centro BolleBlu si fonda su un impianto teorico-metodologico di tipo biopsicosociale, coerente con le più recenti evidenze scientifiche nell'ambito dei disturbi del neurosviluppo in età evolutiva. Tale modello promuove un'integrazione funzionale e multidimensionale degli interventi sanitari, psicologici, pedagogici e sociali, finalizzata a garantire una presa in carico

#### **DOVE SI TROVA IL CENTRO BOLLEBLU**

Il Centro BolleBlu è situato a Cernusco sul Naviglio, via strada Padana Superiore 53

La coordinatrice del servizio è la Dott.ssa Fabiana Tricella.

Il telefono di riferimento è 3755172498

La mail di riferimento è [bolleblu.mi2@cascinabianca.org](mailto:bolleblu.mi2@cascinabianca.org)

Il Centro è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici:

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

## POPOLAZIONE RIFERIMENTO

Il Centro Bolle Blu accoglie minori con diagnosi di disturbo generalizzato dello sviluppo nella fascia di età 0 18 anni, ai quali garantisce percorsi individualizzati di presa in carico, orientati allo sviluppo delle abilità compromesse al fine di rendere il minore in grado di condurre una vita autonoma e socialmente integrata, promuovendo e valorizzando le 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 minore 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 e comportamentale del disturbo dello spettro autistico non sono reversibili, l'obiettivo dell'intervento terapeutico e abilitativo è pertanto la costruzione di un percorso di riabilitazione/abilitazione che affianchi il soggetto e la sua famiglia nelle varie fasi del ciclo di vita, sviluppando le potenzialità della persona.



## AMMISSIONE AL SERVIZIO

L'ammissione al servizio è subordinata alla presenza dei seguenti requisiti:

- Diagnosi certificata di disturbo dello spettro autistico, redatta secondo i criteri internazionali riconosciuti (ICD-10 o DSM-5);
- Età compresa tra 0 e 18 anni;
- Residenza in uno dei comuni afferenti all'ATS Città Metropolitana di Milano.

L'accesso è valutato in base alla compatibilità del bisogno riabilitativo con le prestazioni erogate dal servizio.

## LISTA D'ATTESA

L'accesso ai percorsi riabilitativi dell'Ambulatorio è regolato da una procedura di valutazione e prioritizzazione che tiene conto di diversi criteri clinici, anagrafici e sociali. L'obiettivo è garantire un'equa distribuzione delle risorse, rispondendo in modo appropriato ai bisogni riabilitativi dei minori e delle loro famiglie.

Al momento della presa in carico della domanda, viene attribuito un punteggio complessivo, determinato dalla somma dei seguenti parametri:

### a) Data di presentazione della domanda

Il tempo trascorso dalla presentazione della richiesta viene convertito in punteggio moltiplicando ogni giorno di attesa per il coefficiente 0,0055.

Esempio: 100 giorni di attesa = 0,55 punti

b) Età del minore

Per garantire un accesso tempestivo in età sensibile allo sviluppo, si attribuisce un punteggio secondo la seguente scala:

- 2 - 6 anni → 5 punti
- 7 - 10 anni → 3 punti
- 11 - 13 anni → 2 punti
- 14 - >18 anni → 1 punto

c) Entità della condizione clinica

Si attribuisce un punteggio da 1 a 3 punti in base al livello di funzionamento riportato nella diagnosi neuropsichiatrica:

- 3 punti → funzionamento gravemente compromesso
- 2 punti → funzionamento moderatamente compromesso
- 1 punto → compromissione lieve

d) Indicatori sociali

Ulteriori fattori che influiscono sull'accessibilità ai servizi riabilitativi:

- ISEE inferiore a 12.000 euro → 1 punto
- Famiglia monoparentale e/o assenza di rete sociale → 1 punto
- Presenza di barriere linguistiche → 1 punto
- Esclusione scolastica e/o sociale documentata → 1 punto

e) Urgenza sociale percepita

È prevista una valutazione soggettiva da parte del coordinatore con un punteggio da 0 a 4 punti, basata sull'osservazione clinica e la valutazione delle potenzialità riabilitative e del contesto familiare e sociale. Questa voce consente di integrare la valutazione con una lettura più complessa e qualitativa della situazione del minore.

Il punteggio totale definisce l'ordine di priorità di accesso alla presa in carico, tenendo conto sia della posizione in lista (data della domanda) sia della complessità e urgenza della condizione clinico-sociale. La graduatoria viene aggiornata periodicamente e riesaminata in occasione di nuove disponibilità di accesso.

## ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene successivamente alla verifica dei criteri di ammissione e prevede il rispetto delle seguenti condizioni:

- Presentazione della richiesta formale da parte della famiglia o del servizio inviante (es. UONPIA);
- Disponibilità di posti all'interno del servizio e compatibilità con l'organizzazione interna;
- Inserimento, se necessario, in lista d'attesa secondo criteri di priorità (età, gravità clinica, urgenza del bisogno);
- Condivisione e accettazione del progetto riabilitativo personalizzato;
- Sottoscrizione del contratto d'ingresso da parte del genitore o di chi esercita la tutela legale del minore.

L'effettivo avvio dell'intervento avviene nel rispetto dei tempi e delle modalità organizzative definite dal servizio.

## CONTRATTO D'INGRESSO

I rapporti tra il Centro e la famiglia sono formalizzati attraverso la sottoscrizione del **Contratto d'Ingresso**. Questo documento ha lo scopo di definire in modo chiaro e trasparente i reciproci diritti e doveri delle parti coinvolte.

Il contratto contiene, tra le altre cose:

- l'elenco delle prestazioni erogate;
- la durata del percorso e del contratto stesso;
- l'importo della retta e le modalità di pagamento;

- il regolamento relativo alle assenze;
- le clausole sul trattamento dei dati personali (privacy);
- le condizioni in caso di controversie, recesso o risoluzione del contratto.

La sottoscrizione del Contratto d'Ingresso è condizione necessaria per l'avvio del progetto riabilitativo.

## RETТА

Il Centro BolleBlu svolge attività socio sanitaria in regime convenzionato e in regime di solvenza.

- Per le attività svolte in regime convenzionato la tariffa della prestazione psicoeducativa è composta da una quota di **Euro 50 a carico del Fondo Sanitario Regionale** e una quota di **Euro 18 a carico del sottoscrittore del contratto**.
- Per le attività svolte in regime di solvenza sono previste due tariffe a seconda della certificazione ISEE familiare:
  - **Euro 44 +IVA** con dichiarazione ISEE familiare inferiore ai 12.000 €
  - **Euro 49,50 + IVA** con dichiarazione ISEE familiare superiore ai 12.000 €.

## MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

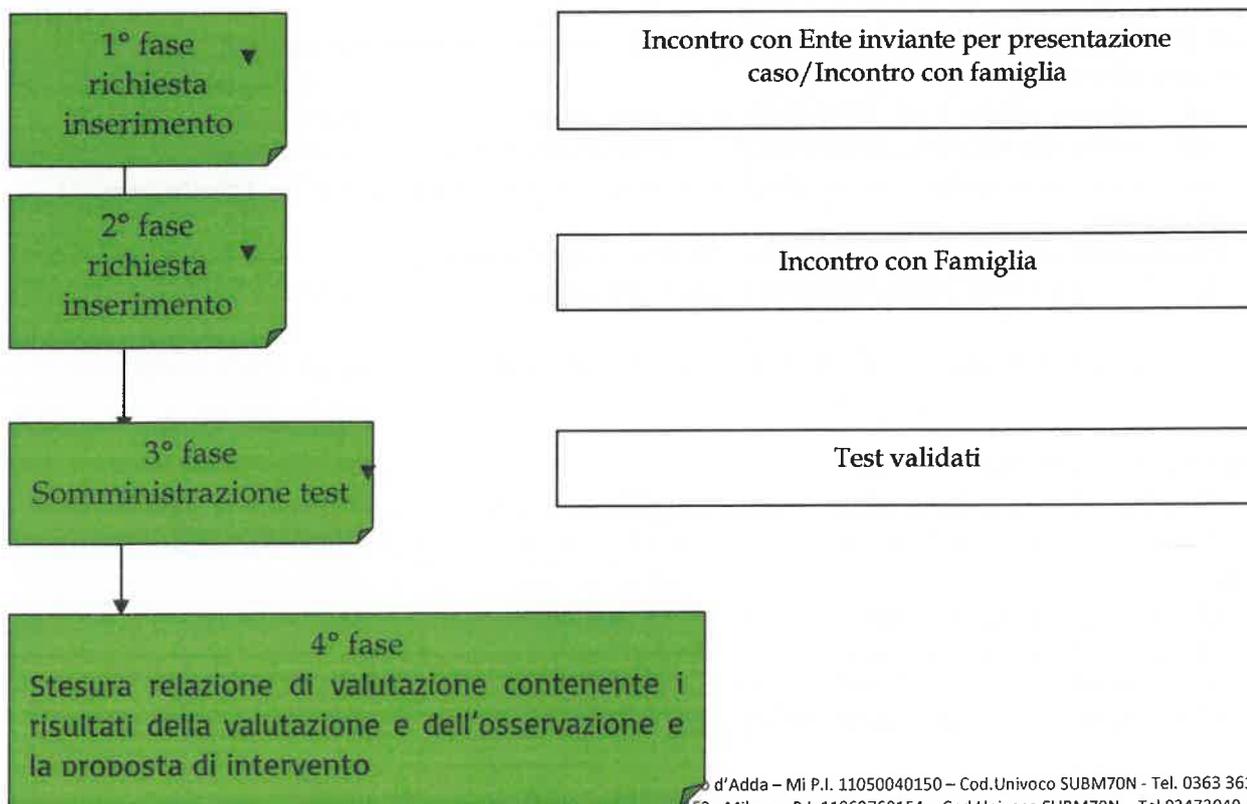
Il Centro BolleBlu è aperto dal lunedì al venerdì **dalle 8.30 alle 20.00; per 11 mesi (45 settimane)**.

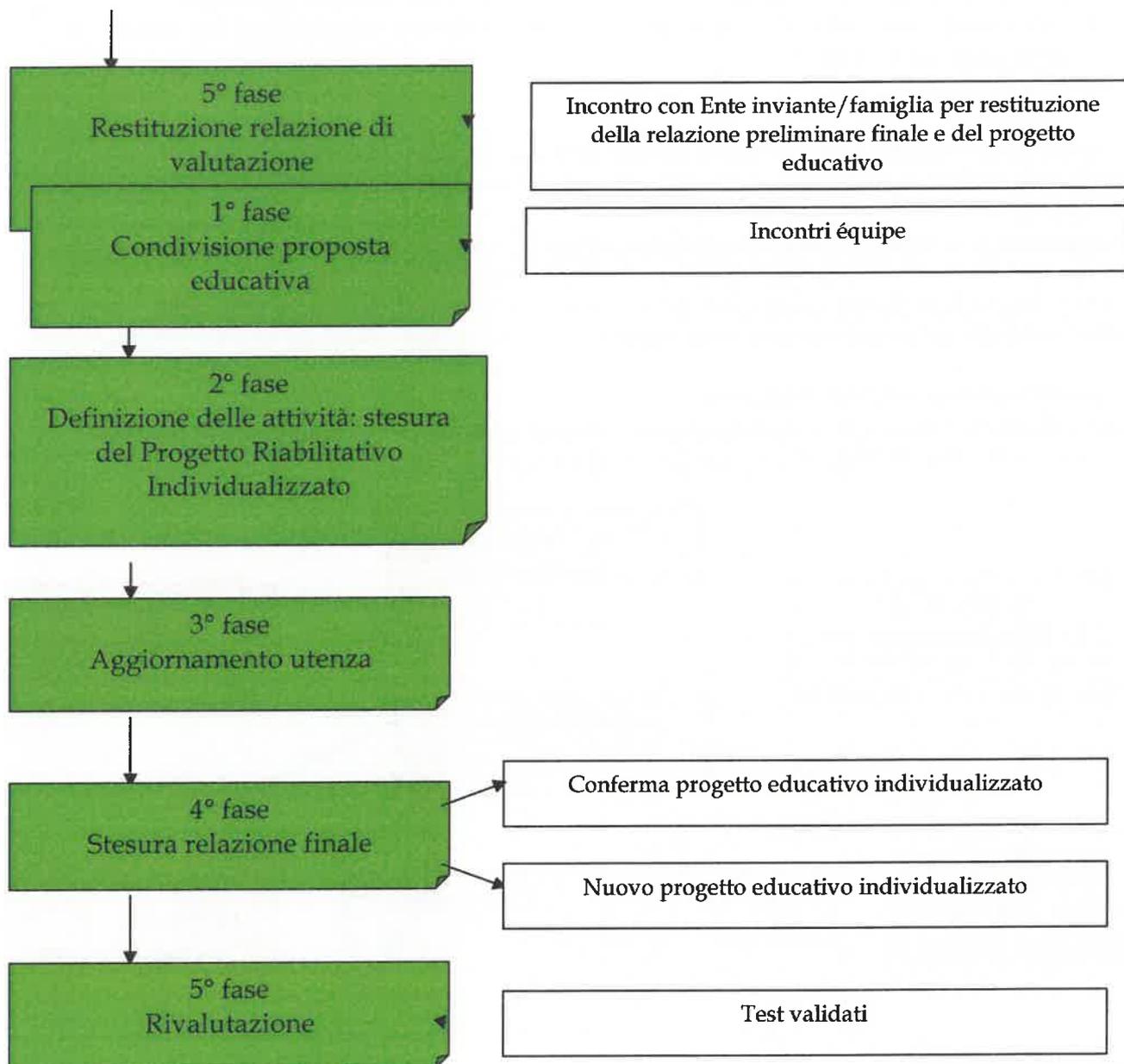
Il Servizio intende garantire ad ogni ospite un percorso di presa in carico individualizzata che, dopo una fase di osservazione e valutazione, permette la stesura di un progetto educativo individualizzato e la concomitante programmazione dell'intervento diretto, compatibilmente con il quadro funzionale 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





### PROPOSTE DI INTERVENTO

A seguito della valutazione funzionale dello sviluppo e della sintomatologia autistica viene definita una proposta d'intervento alla famiglia del minore. Le proposte d'intervento possibili sono:

Percorso	Nr. di interventi a mensili in presenza del bambino	Nr. di interventi indiretti mensili
1	4	1
2	8	2
3	12	3

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, ma per comprovate esigenze possono essere realizzati anche a scuola e a domicilio.
- Interventi di gruppo

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

- Case management (colloqui con la famiglia, con la scuola, con la neuropsichiatria, con i servizi che hanno in carico il minore).
- Parent training

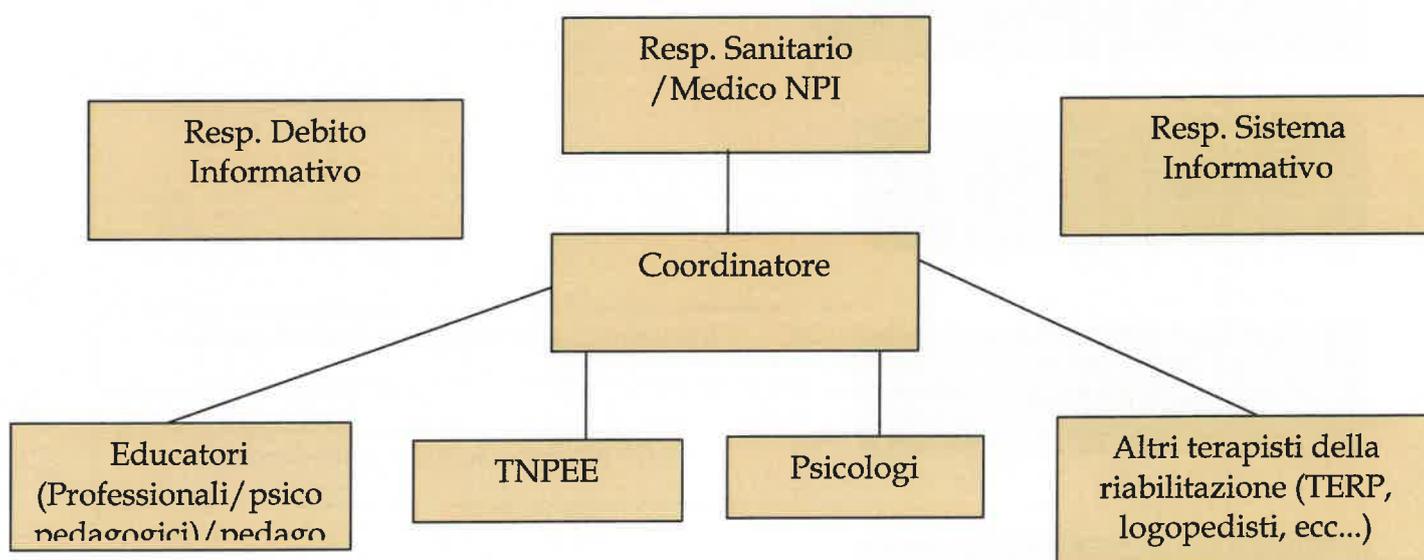
Le dimissioni possono avvenire su richiesta della famiglia oppure concordate tra il coordinamento del servizio e la famiglia quando si intendono raggiunti gli obiettivi del percorso riabilitativo o al compimento dei 18 anni.

**Per garantire la continuità di cura e assistenziale**, all'atto delle dimissioni dell'utente, l'équipe redige, entro 1 settimana, una relazione di dimissione che viene consegnata alla famiglia.

Inoltre, nel caso di passaggio ad altro ente, il Centro consegnerà, entro 1 settimana, copia della documentazione socio-sanitaria dell'utente dimesso.

### ORGANIGRAMMA CENTRO BOLLEBLU

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



### FUNZIONIGRAMMA

Il **Responsabile Sanitario**, che nella struttura ricopre anche il ruolo di **medico Neuropsichiatra Infantile**, si occupa di:

- Garantire l'appropriatezza clinica degli interventi sanitari ed educativi, in coerenza con le linee guida e le evidenze scientifiche e il progetto riabilitativo individuale.
- Valutare e supervisionare la presa in carico sanitaria degli utenti e la stesura del progetto terapeutico-riabilitativo.
- Collaborare con il Coordinatore nella pianificazione e organizzazione dei processi di servizio, contribuendo alla definizione delle priorità cliniche, alla strutturazione degli interventi integrati e alla supervisione dei percorsi.
- Supervisionare l'équipe da un punto di vista clinico, promuovendo il confronto interdisciplinare e garantendo la coerenza degli interventi con il quadro diagnostico e gli obiettivi clinico-terapeutici.
- Effettuare rivalutazioni cliniche periodiche, aggiornando gli obiettivi di trattamento e verificando l'evoluzione del percorso in termini di efficacia e appropriatezza.
- Garantire la continuità terapeutica nelle transizioni tra servizi (es. dimissione, passaggio a servizi per l'età adulta), interfacciandosi con gli enti territoriali, i servizi specialistici e i pediatri di libera scelta.

- Partecipare alle riunioni d'équipe e agli incontri con le famiglie, in particolare nei momenti decisionali significativi del percorso terapeutico.
- Collaborare alla definizione del fabbisogno formativo del personale, in base all'evoluzione clinica dell'utenza e ai cambiamenti normativi e scientifici del settore.
- Supportare il sistema qualità, garantendo la correttezza e la completezza della documentazione clinica e contribuendo all'analisi dei dati sanitari per la valutazione dei risultati e il miglioramento continuo del servizio.

**Il coordinatore si occupa di:**

- pianificare e organizzare tutte le azioni necessarie al buon funzionamento del servizio, in stretta collaborazione con la direzione e il responsabile sanitario, garantendo l'efficienza dei processi gestionali, operativi e amministrativi.
- coordinare l'équipe multidisciplinare, con particolare attenzione alla progettazione, attuazione e verifica degli interventi psicoeducativi individualizzati, all'erogazione delle attività socio-sanitarie ed educative, nonché alla promozione di modalità efficaci di collaborazione tra le diverse figure professionali.
- favorire il coinvolgimento attivo delle famiglie, promuovendo modalità di comunicazione e partecipazione che valorizzino la corresponsabilità nella presa in carico dell'utenza.
- gestire i rapporti con gli enti territoriali, in particolare con i servizi sociali e gli uffici preposti alla protezione giuridica dei minori.
- essere referente per il contesto esterno, curando le relazioni istituzionali e promuovendo la collaborazione con i servizi territoriali per garantire la continuità e l'integrazione degli interventi.
- rilevare i bisogni formativi dell'équipe, al fine di orientare la proposta di aggiornamento professionale in funzione delle esigenze operative del servizio.
- monitorare il grado di soddisfazione di utenti, committenti e personale, attraverso la somministrazione di appositi questionari, la cui analisi viene curata dal responsabile qualità.

**Il personale riabilitativo socio-sanitario (Educatori, TNPEE, Psicologi, Logopedisti, ecc...) si occupa di:**

- Attuare gli interventi terapeutico-riabilitativi individuali o di gruppo, in coerenza con quanto previsto dal progetto riabilitativo individuale (PRI) elaborato dall'équipe multidisciplinare e supervisionato dal Responsabile Sanitario.
- Collaborare alla definizione del PRI, contribuendo con osservazioni funzionali, valutazioni specifiche alla propria disciplina e proposte operative, in un'ottica interdisciplinare e centrata sul minore.
- Monitorare l'andamento degli interventi, documentando i progressi, gli esiti e le eventuali criticità attraverso appositi strumenti di registrazione e schede di osservazione.
- Partecipare alle riunioni d'équipe, condividendo informazioni rilevanti sul caso e contribuendo all'aggiornamento del piano di trattamento, secondo quanto definito dalle linee guida e dalle procedure interne.
- Mantenere una comunicazione strutturata e costante con le famiglie, promuovendo il coinvolgimento attivo dei caregiver nei percorsi riabilitativi e fornendo indicazioni per la generalizzazione delle competenze acquisite in terapia.
- Curare la documentazione clinica e riabilitativa, garantendo accuratezza, riservatezza e aggiornamento puntuale delle informazioni registrate, in coerenza con le normative vigenti e le procedure di qualità.
- Interfacciarsi con i servizi educativi, scolastici e territoriali, quando previsto dal progetto, partecipando a incontri di rete e facilitando la continuità degli interventi nei diversi contesti di vita del minore.
- Partecipare a momenti di supervisione clinica e aggiornamento professionale, anche in relazione al proprio fabbisogno formativo, contribuendo al miglioramento continuo della qualità del servizio.

**Il Responsabile del sistema informativo si occupa di:**

- Gestire l'infrastruttura digitale, garantendo la sicurezza, l'efficienza e l'aggiornamento dei sistemi informatici e dei software gestionali.

**Il Responsabile del debito informativo si occupa di:**

- Gestire il flusso dei dati obbligatori verso ATS e Regione Lombardia.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Il personale in servizio partecipa alle iniziative di formazione interna ed esterna allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro. Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

## **RAPPORTI ISTITUZIONALI E RETE**

Il Centro si rapporta con diverse realtà territoriali e istituzionali, con ATS città metropolitana, Le UONPIA, i servizi sociali dei comuni di residenza dei minori, le associazioni e le cooperative del territorio. Il coordinatore è la figura incaricata a mantenere i rapporti e i contatti con questi interlocutori.

## **ADEMPIMENTI NORMATIVI PER LA TUTELA DEGLI UTENTI**

### **Sicurezza**

Le disposizioni del D. Lgs n. 81/2008 richiedono alle strutture un impegno significativo in termini sia di adeguamento che di formazione e informazione degli operatori, ovvero di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli al fine di ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

L'ottemperanza alla normativa per strutture che ospitano comunità di persone con disabilità deve essere inteso come un momento di profonda riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, al fine di trasmettere agli operatori l'insieme delle informazioni e procedure, nonché la formazione che favoriscono la prevenzione e/o il subitaneo riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno.

Il Centro ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo sulla sicurezza D. Lgs n. 81/2008, riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano d'emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

### **Aspetti Assicurativi**

La Cooperativa Sociale Cascina Bianca ha aperto polizze assicurative con primari istituti assicurativi al fine di garantire adeguata copertura all'insieme delle sue attività, nello specifico: R.C., infortuni e incidenti che possono accadere agli ospiti e al personale in servizio durante le attività.

### **Tutela Privacy**

Il trattamento dei dati sensibili sarà effettuato esclusivamente per iniziative volte a fornire il Servizio; i dati saranno conservati e trattati in modo conforme al Reg. UE 2016/679

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza della persona titolare dei dati.

L'ospite ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, stato di salute ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti. Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare notizie riguardanti l'utenza. L'utente ha infatti diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del Reg. UE 2016/679 ad ottenere la riservatezza sui dati personali e sulla salute che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

### **Tempistiche E Modalità Di Accesso Agli Atti**

E' possibile accedere alla documentazione sociosanitaria da parte degli aventi diritto previa richiesta di appuntamento con il responsabile del Centro; tale richiesta sarà soddisfatta entro 10 giorni lavorativi. **Per il rilascio delle copie della documentazione richiesta è previsto il pagamento di un corrispettivo pari a Euro 0,25 per foglio, equivalente al costo della duplicazione dei documenti.**

Per garantire la continuità di cura e assistenziale, in caso di dimissioni è possibile avere copia di tutta la documentazione personale riguardante il periodo in cui si è frequentato il servizio, entro 1 settimana.

### Sistema Informativo

All'interno della struttura si è dotati di sistema informatico adeguato per assolvere al debito informativo richiesto dalla Regione.

L'ATI individua i bisogni informativi, predispone le strutture organizzative e le strumentazioni necessarie a garantire la qualità dei dati.

E' dotata di un sistema di contabilità analitica nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali.

Rilascia annualmente le eventuali certificazioni ai fini fiscali.

### Grado Di Soddisfazione E Rilevazione Apprezamenti/Reclami

Il Servizio considera fondamentale mantenere attivo un canale di confronto con le famiglie e gli utenti, al fine di valutare il funzionamento complessivo del Centro. A tal fine, viene predisposto un questionario per la rilevazione periodica del livello di soddisfazione di famiglie e ospiti (vedi allegato).

Il questionario viene inviato annualmente, nel mese di dicembre, ai familiari degli utenti, i quali sono invitati a restituirlo entro un mese. Il Coordinatore del Servizio, entro 7 giorni dal ricevimento di tutti i questionari, ne analizza i contenuti e redige una relazione finale, che viene poi condivisa con le famiglie.

Oltre al questionario periodico, è disponibile una scheda per la segnalazione libera e continuativa di eventuali apprezzamenti, osservazioni o reclami riguardanti il funzionamento del Servizio (vedi allegato).

L'équipe si impegna a valutare tempestivamente ogni segnalazione ricevuta, a convocare la famiglia per un colloquio con il Coordinatore e a comunicare formalmente, entro 7 giorni dalla ricezione, le decisioni adottate.

In un'ottica di miglioramento continuo, viene inoltre somministrato un questionario interno rivolto agli operatori del Centro, anch'esso inviato annualmente nel mese di dicembre. I risultati raccolti vengono analizzati dal Coordinatore, che elabora una relazione finale da condividere con l'équipe durante un momento di confronto interno.

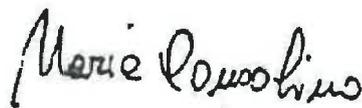
Gli esiti dei questionari possono generare interventi migliorativi sia di tipo organizzativo sia formativo. Il Coordinatore analizza i risultati e, in caso di criticità o proposte significative, propone azioni correttive o di sviluppo.

Le risultanze dei questionari vengono infine presentate, insieme agli altri indicatori del Sistema di Gestione per la Qualità, durante la riunione annuale della Direzione, come previsto dalla procedura relativa al Riesame della Direzione.

Le decisioni adottate a seguito della valutazione dei questionari, quando finalizzate al miglioramento dei servizi, sono attuate entro il primo trimestre dell'anno solare successivo.

Milano, 01/05/2025

La Legale Rappresentante



Società Cooperativa Sociale  
Cascina Bianca a.r.l.

Piazza Giosia Monti 7 - 20153 Milano  
Tel. 02-473049 - P.I. 11869760154  
Codice univoco: SUBM70N

PUNTO D'INCONTRO  
SOCIETÀ COOP. SOCIALE ETS

PIAZZA CHIESA 8  
VAPRIO D'ADDA 20069 MI

CF/P.I. 11050040150

TEL 0363361966

In allegato:

- Scheda rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza
- Scheda apprezzamenti e lamentele

- Contratto d'ingresso