

CARTA DEI SERVIZI

CENTRI BOLLEBLU



MI Via delle Forze Armate 260 Milano



MI1 via Milano 9 Corsico (Mi)



MI2 Via Buonarroti 59 Cernusco S/N (Mi)

Sede Legale Via delle Primule, n° 5 - 20146 Milano - Tel. 02-473049

Resp. Area Minori Dott.ssa Maddalena Genco 328 0019716 areaminori@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Milano Via delle Forze Armate 260 20153 Milano - Tel. 331 3165960 bolleblu.milano@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Corsico Via Milano 9 20014 Corsico - Tel. 338 1231880 bolleblu.mi1@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Cernusco Via Buonarroti 59 20063 Cernusco SN - Tel. 375 5172498 bolleblu.mi2@cascinabianca.org

P.I. 11869760154 C.C.I.A.A. 752385 Albo Cooperative A 106681 www.cascinabianca.org

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.

Sede Legale Via delle Primule, n° 5 - 20146 Milano - Tel. 02-473049

Resp. Area Minori Dott.ssa Maddalena Genco 328 0019716 areaminori@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Milano Via delle Forze Armate 260 20153 Milano - Tel. 331 3165960 bolleblu.milano@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Corsico Via Milano 9 20014 Corsico - Tel. 338 1231880 bolleblu.mi1@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Cernusco Via Buonarroti 59 20063 Cernusco SN - Tel. 375 5172498 bolleblu.mi2@cascinabianca.org

P.I. 11869760154 C.C.I.A.A. 752385 Albo Cooperative A 106681 www.cascinabianca.org

 CASCINA BIANCA cooperativa sociale dal 1996	COOP. SOC. CASCINA BIANCA a r.l.	 Certificato n. IT15/0764	Mod. Carta Servizi Gen 2018
--	---	---	-----------------------------------

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 in Milano città e nei territori di Milano 1 e 2.

Nello specifico:

- Centro Bolle Blu MI Via delle Forze Armate 260 Milano
Il Centro è facilmente raggiungibile:
 - In auto: Tangenziale Ovest di Milano Uscita 4 verso Cusago/Milano/Bisceglie, seguire le indicazioni per Muggiano ed entrare in via Sandro Pertini. Continuare su Via Sandro Pertini fino alla destinazione.
 - Con i mezzi pubblici: Metro Rossa fermata Bisceglie, Autobus 63 e fermata Via F.ze Armate Via Nikolajevka
- Centro Bolle Blu MI1 via Milano 9 Corsico (Mi)
Il Centro è facilmente raggiungibile:
 - In auto: Tangenziale Ovest Uscita 6 Corsico-Gaggiano, prendere via Vigevanese in direzione Milano, percorrere 6 Km fino a Via Milano 9
 - Con i mezzi pubblici: Metro Verde, fermata Romolo, Autobus 325 e fermata in Via Milano – Metro Rossa, fermata Bisceglie, Autobus 321 e fermata in Via Armando Diaz
- Centro Bolle Blu MI2 Via Buonarroti 59 Cernusco S/N (Mi)
Il Centro è facilmente raggiungibile:
 - In auto: Tangenziale Est di Milano Uscita 13 Cernusco SN/Brugherio, prendere la strada provinciale 113 verso Cernusco SN. Alla rotonda prendere la terza uscita Via Vespucci/SP 120, alla rotonda prendere la prima uscita Via Fontanile, alla rotonda prendere la prima uscita Via Buonarroti.
 - Con i mezzi pubblici: Metro Verde fermata Cernusco sul Naviglio. A piedi per 1,2 km lungo il Naviglio Martesana.

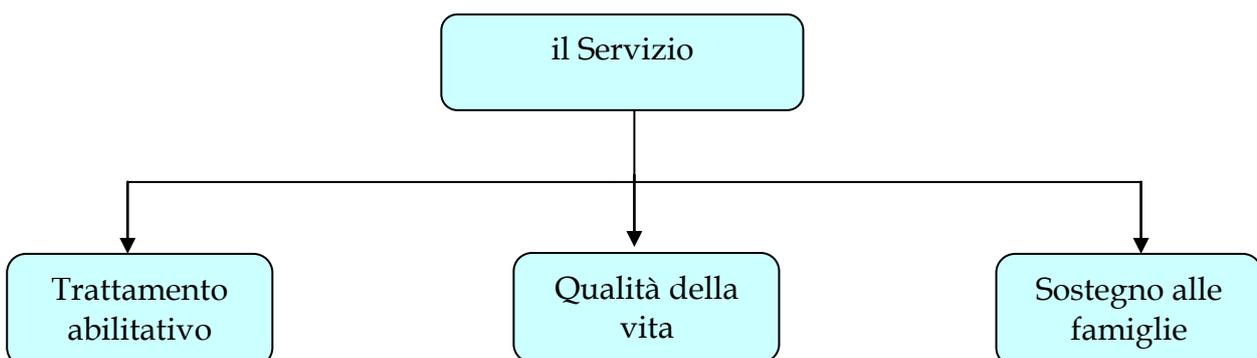
Sede Legale Via delle Primule, n° 5 - 20146 Milano - Tel. 02-473049
Resp. Area Minori Dott.ssa Maddalena Genco 328 0019716 areaminori@cascinabianca.org
Centro BolleBlu Milano Via delle Forze Armate 260 20153 Milano - Tel. 331 3165960 bolleblu.milano@cascinabianca.org
Centro BolleBlu Corsico Via Milano 9 20014 Corsico - Tel. 338 1231880 bolleblu.mi1@cascinabianca.org
Centro BolleBlu Cernusco Via Buonarroti 59 20063 Cernusco SN - Tel. 375 5172498 bolleblu.mi2@cascinabianca.org
 P.I. 11869760154 C.C.I.A.A. 752385 Albo Cooperative A 106681 www.cascinabianca.org

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.



Sede Legale Via delle Primule, n° 5 - 20146 Milano - Tel. 02-473049

Resp. Area Minori Dott.ssa Maddalena Genco 328 0019716 areaminori@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Milano Via delle Forze Armate 260 20153 Milano - Tel. 331 3165960 bolleblu.milano@cascinabianca.org

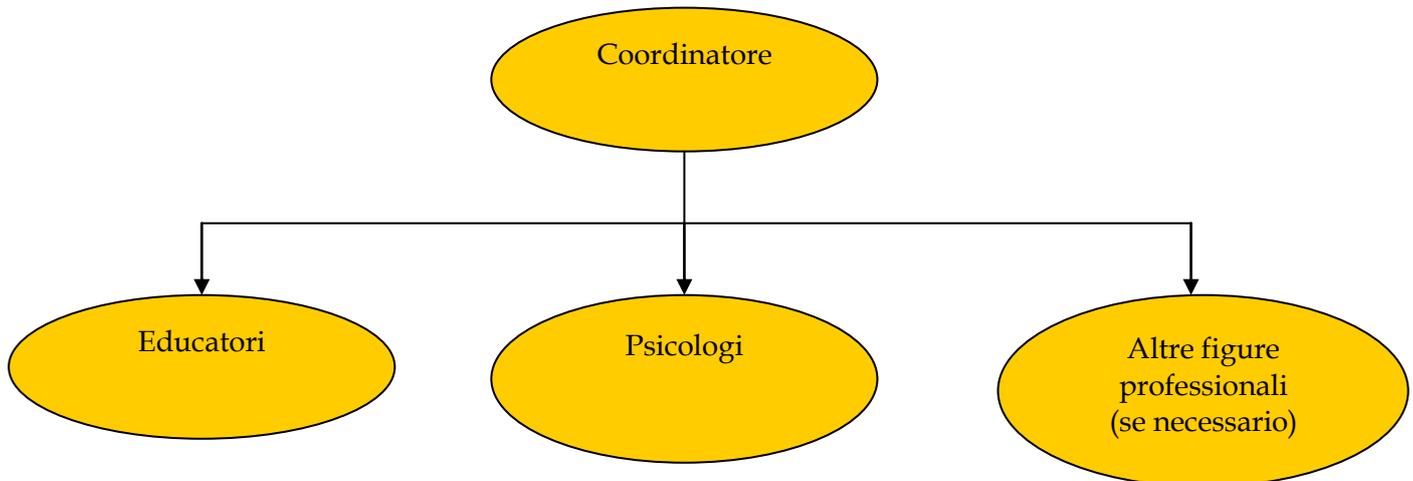
Centro BolleBlu Corsico Via Milano 9 20014 Corsico - Tel. 338 1231880 bolleblu.mi1@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Cernusco Via Buonarroti 59 20063 Cernusco SN - Tel. 375 5172498 bolleblu.mi2@cascinabianca.org

P.I. 11869760154 C.C.I.A.A. 752385 Albo Cooperative A 106681 www.cascinabianca.org

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

Sede Legale Via delle Primule, n° 5 - 20146 Milano - Tel. 02-473049

Resp. Area Minori Dott.ssa Maddalena Genco 328 0019716 areaminori@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Milano Via delle Forze Armate 260 20153 Milano - Tel.331 3165960 bolleblu.milano@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Corsico Via Milano 9 20014 Corsico - Tel. 338 1231880 bolleblu.mi1@cascinabianca.org

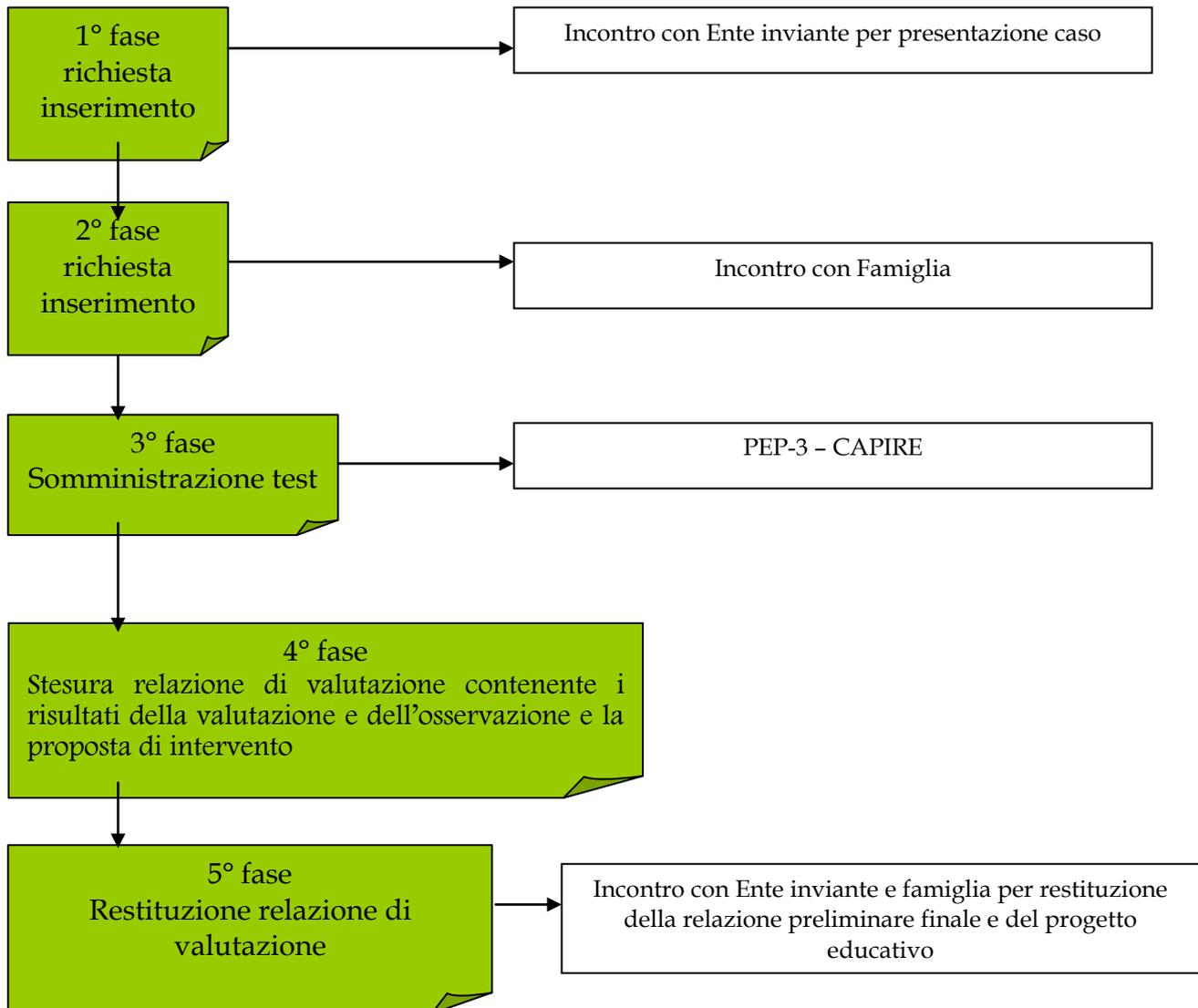
Centro BolleBlu Cernusco Via Buonarroti 59 20063 Cernusco SN - Tel.375 5172498 bolleblu.mi2@cascinabianca.org

P.I. 11869760154 C.C.I.A.A. 752385 Albo Cooperative A 106681 www.cascinabianca.org

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



Sede Legale Via delle Primule, n° 5 - 20146 Milano - Tel. 02-473049

Resp. Area Minori Dott.ssa Maddalena Genco 328 0019716 areaminori@cascinabianca.org

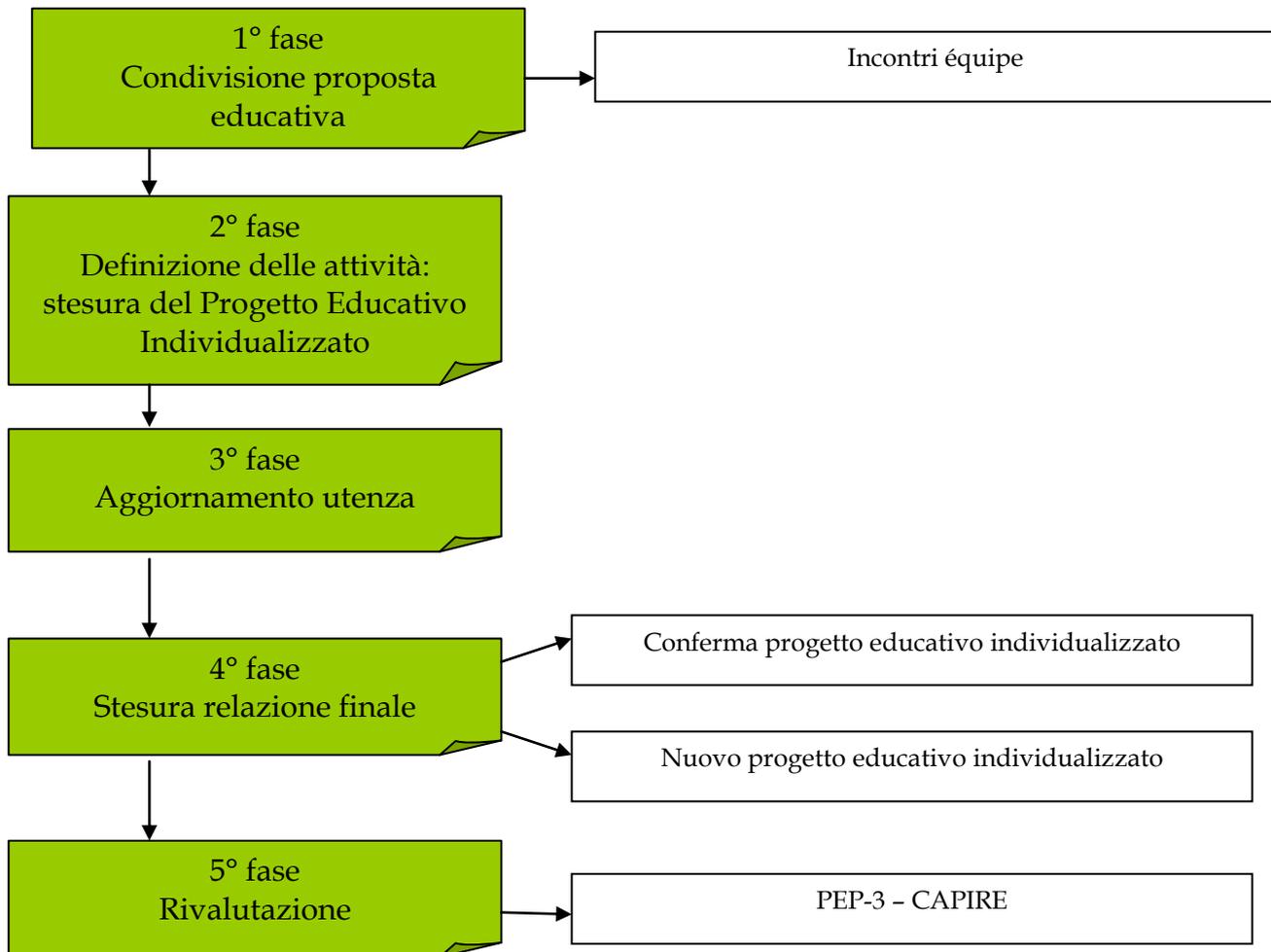
Centro BolleBlu Milano Via delle Forze Armate 260 20153 Milano - Tel. 331 3165960 bolleblu.milano@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Corsico Via Milano 9 20014 Corsico - Tel. 338 1231880 bolleblu.mi1@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Cernusco Via Buonarroti 59 20063 Cernusco SN - Tel. 375 5172498 bolleblu.mi2@cascinabianca.org

P.I. 11869760154 C.C.I.A.A. 752385 Albo Cooperative A 106681 www.cascinabianca.org

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:

Livello di gravità	Nr. di interventi a settimana in presenza del bambino	Nr. di interventi indiretti a settimana
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:

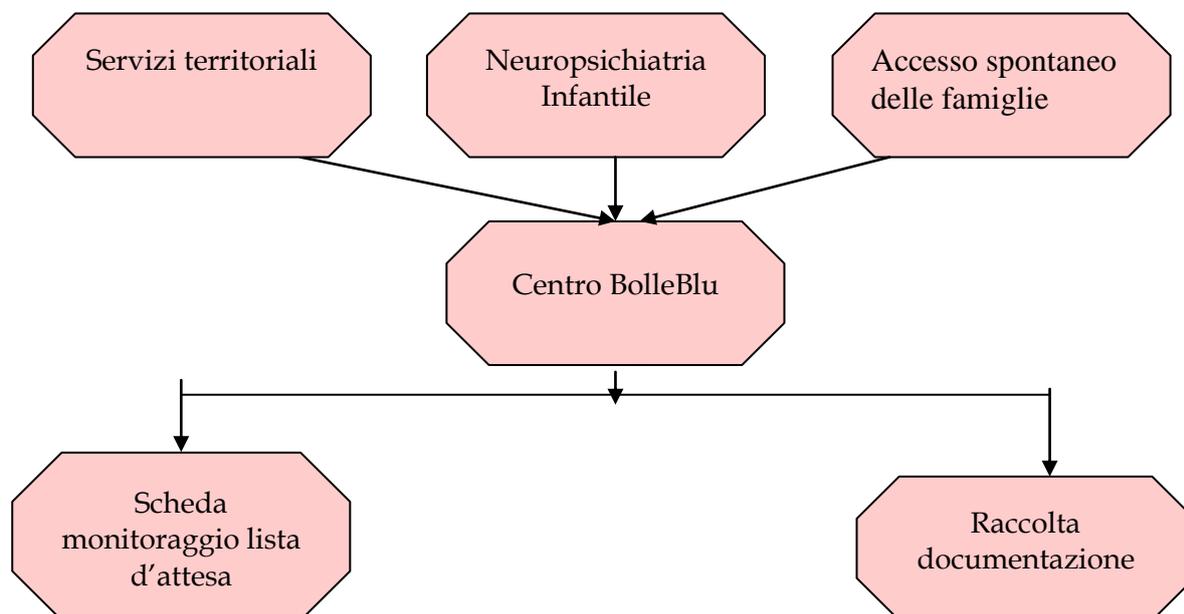
- Colloqui con la famiglia, con la scuola, con la neuropsichiatria, con i servizi che hanno in carico il minore.
- Consulenza/formazione
- Parent training
- Integrazione scolastica

MODALITA' DI ACCESSO AI CENTRI BOLLE BLU

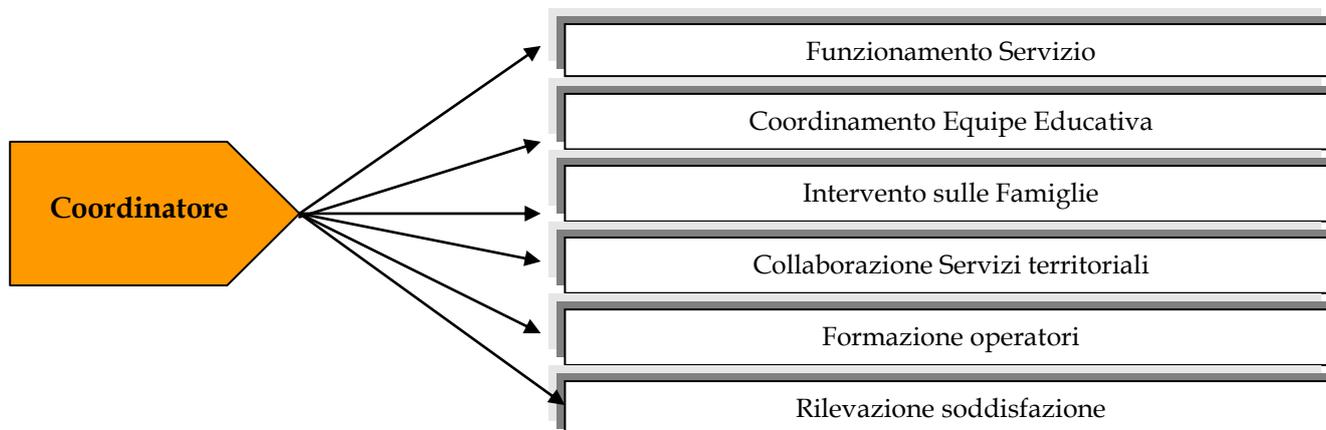
Al Servizio si accede attraverso una segnalazione da parte dell' inviante o da parte dei Servizi Territoriali o con richiesta spontanea della famiglia convalidata dalla dichiarazione della Neuro Psichiatria Infantile fissando un primo incontro in giorni ed orari concordati.

Sede Legale Via delle Primule, n° 5 - 20146 Milano - Tel. 02-473049
Resp. Area Minori Dott.ssa Maddalena Genco 328 0019716 areaminori@cascinabianca.org
Centro BolleBlu Milano Via delle Forze Armate 260 20153 Milano - Tel.331 3165960 bolleblu.milano@cascinabianca.org
Centro BolleBlu Corsico Via Milano 9 20014 Corsico - Tel. 338 1231880 bolleblu.mi1@cascinabianca.org
Centro BolleBlu Cernusco Via Buonarroti 59 20063 Cernusco SN - Tel.375 5172498 bolleblu.mi2@cascinabianca.org
 P.I. 11869760154 C.C.I.A.A. 752385 Albo Cooperative A 106681 www.cascinabianca.org

Per ogni richiesta di accesso alla struttura, il Servizio inserisce il nominativo dell'utente segnalato nella scheda monitoraggio liste d'attesa, come stabilito dalla normativa regionale.



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;

Sede Legale Via delle Primule, n° 5 - 20146 Milano - Tel. 02-473049

Resp. Area Minori Dott.ssa Maddalena Genco 328 0019716 areaminori@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Milano Via delle Forze Armate 260 20153 Milano - Tel.331 3165960 bolleblu.milano@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Corsico Via Milano 9 20014 Corsico - Tel. 338 1231880 bolleblu.mi1@cascinabianca.org

Centro BolleBlu Cernusco Via Buonarroti 59 20063 Cernusco SN - Tel.375 5172498 bolleblu.mi2@cascinabianca.org

P.I. 11869760154 C.C.I.A.A. 752385 Albo Cooperative A 106681 www.cascinabianca.org

	COOP. SOC. CASCINA BIANCA a r.l.	 Certificato n. IT15/0764	Mod. Carta Servizi Gen 2018
--	---	---	-----------------------------------

- 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.

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

- Centro BolleBlu Milano:
 - Ex A.S.L. Milano: € 50 comprensivo di iva per ogni intervento effettuato
 - Alla famiglia viene richiesta una quota aggiuntiva pari a € 18 per ogni intervento.
- Centro Bolle Blu Mi1:
 - Ex A.S.L. Mi1: € 50 comprensivo di iva per ogni intervento effettuato
 - Alla famiglia viene richiesta una quota aggiuntiva pari a € 18 per ogni intervento.
- Centro Bolle Blu Mi2:
 - Ex A.S.L. Mi2: € 50 comprensivo di iva per ogni intervento effettuato
 - Alla famiglia viene richiesta una quota aggiuntiva pari a € 18 per ogni intervento.

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 Mi1:
 - Alla famiglia viene richiesta una quota di € 38,00 + IVA 5% per ogni intervento.
- Centro Bolle Blu Mi2:
 - Alla famiglia viene richiesta una quota di € 38,00 + IVA 5% per ogni intervento.

Sede Legale Via delle Primule, n° 5 - 20146 Milano - Tel. 02-473049
Resp. Area Minori Dott.ssa Maddalena Genco 328 0019716 areaminori@cascinabianca.org
Centro BolleBlu Milano Via delle Forze Armate 260 20153 Milano - Tel.331 3165960 bolleblu.milano@cascinabianca.org
Centro BolleBlu Corsico Via Milano 9 20014 Corsico - Tel. 338 1231880 bolleblu.mi1@cascinabianca.org
Centro BolleBlu Cernusco Via Buonarroti 59 20063 Cernusco SN - Tel.375 5172498 bolleblu.mi2@cascinabianca.org
 P.I. 11869760154 C.C.I.A.A. 752385 Albo Cooperative A 106681 www.cascinabianca.org

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;

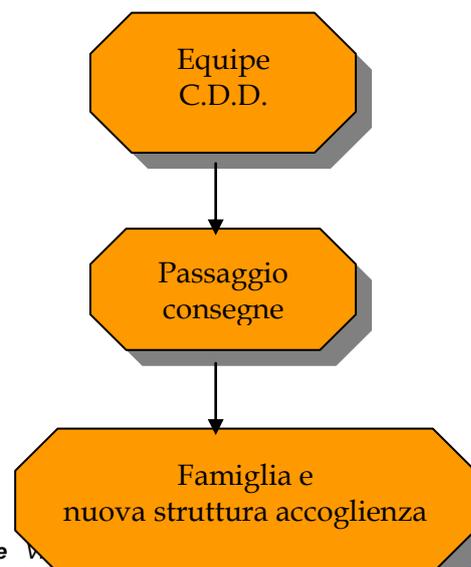
Il servizio ritiene altresì importante rilevare periodicamente il grado di soddisfazione degli Operatori del Centro al fine di predisporre tutti gli strumenti atti a migliorare e rendere maggiormente gratificante il lavoro svolto. A tale scopo il Servizio predispone un questionario rivolto esclusivamente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



	COOP. SOC. CASCINA BIANCA a r.l.	 Certificato n. IT15/0764	Mod. Carta Servizi Gen 2018
--	---	---	-----------------------------------

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.

Coop. Soc. CASCINA BIANCA a r.l.

Responsabile Area Minori- dott.ssa Maddalena Genco

Coordinatore Bolle Blu MI-dott.ssa Daniela Acerbi

Coordinatore Bolle Blu MI1-dott.ssa Simona Loucas

Coordinatore Bolle Blu MI2-dott.ssa Alice Ravanelli

Sede Legale Via delle Primule, n° 5 - 20146 Milano-Tel. 02-473049
Resp. Area Minori Dott.ssa Maddalena Genco 328 0019716 areaminori@cascinabianca.org
Centro BolleBlu Milano Via delle Forze Armate 260 20153 Milano -Tel.331 3165960 bolleblu.milano@cascinabianca.org
Centro BolleBlu Corsico Via Milano 9 20014 Corsico -Tel. 338 1231880 bolleblu.mi1@cascinabianca.org
Centro BolleBlu Cernusco Via Buonarroti 59 20063 Cernusco SN -Tel.375 5172498 bolleblu.mi2@cascinabianca.org
 P.I. 11869760154 C.C.I.A.A. 752385 Albo Cooperative A 106681 www.cascinabianca.org