



LACORDATA
CARE

Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

Carta dei Servizi

Centro Famiglie & Dintorni La Cordata

Settembre 2019



LACORDATA CARE

Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

INDICE

1. Premessa
2. Presentazione
3. Personale
4. Teorie di riferimento
5. Formazione
6. Utenti
7. Tipologia delle prestazioni
8. Procedure nelle prese in carico
9. Tariffe
10. Modalità di pagamento
11. Assenze e rinunce
12. Diritti e doveri del beneficiario
13. Collaborazioni con il territorio
14. Qualità dei servizi
15. Informazione sui servizi
16. Contatti e sedi



LACORDATA CARE

Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

1. 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 e servizi di banqueting.

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 percorsi di natura psicologica, educativa e sociale.

2. PRESENTAZIONE

Il Centro Famiglie & Dintorni La Cordata è uno spazio d'ascolto e di cura nato nel 2008.

Il Centro è nell'elenco dei soggetti autorizzati dalla Regione Lombardia per la diagnosi e la certificazione dei disturbi dell'apprendimento (www.ats-milano.it N.91 dell'elenco). Collabora inoltre in modo continuativo, attraverso una dichiarazione d'intenti, con il Servizio Tutela dei Comuni di Assago, Buccinasco, Cusago e Trezzano/N. e con il Comune di Milano per il progetto di Psicologia Sostenibile.

3. PERSONALE

Il Centro Famiglie & Dintorni è coordinato da:

- Dott.ssa Annamaria Migliore
- Dott.ssa Valentina Cossutta

Le coordinatrici assicurano la funzionalità organizzativa del Centro, curano l'azione tecnico - programmatica dei dipendenti e collaboratori, assicurando il corretto svolgimento delle prestazioni nel rispetto delle disposizioni indicate nel presente documento.

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

- Psicologo, Psicoterapeuta
- Neuropsichiatra infantile (a richiesta, con sede presso il proprio studio privato)
- Neuropsichiatra (a richiesta, con sede presso il proprio studio privato)
- Logopedista
- Psicomotricista
- Educatore
- Mediatore familiare
- Conduttori laboratori esperienziali



LACORDATA CARE

Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

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.

4. TEORIE DI RIFERIMENTO

L'orientamento metodologico prevalente degli operatori è di tipo psico-dinamico e relazionale. Nelle terapie familiari ci avvaliamo della consulenza di psicoterapeuti di formazione sistemico-relazionale.

5. 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.

6. 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 psicomotori.

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.

7. 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
- Diagnosi, certificazione e trattamento dei DSA,
- Logopedia
- Psicomotricità



LACORDATA CARE

Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

- 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
- Osservazione e rinforzo delle capacità genitoriali
- Potenziamento cognitivo (Metodo Feuerstein)
- Laboratori esperienziali (mindfulness, training autogeno, creative lab, danze popolari, boxelab).
-

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

8. PROCEDURE NELLE PRESE IN CARICO

La richiesta di prestazioni può avvenire telefonicamente, lasciando un messaggio sulla segreteria telefonica. Un operatore richiamerà per completare le informazioni necessarie e per stabilire un primo contatto. La richiesta sarà poi affidata a un operatore tenendo conto delle competenze necessarie per affrontare il caso oltre alla 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**.

9. TARIFFE

Le tariffe sono differenti in base alla fascia di reddito:

PRIMA FASCIA:

- nucleo familiare complessivo (anche di genitori separati) composto da 1 persona con reddito annuale complessivo inferiore a 35.000 euro lorde
- nucleo familiare composto da 2 o più persone con reddito annuale complessivo inferiore a 50.000 euro lorde

SECONDA FASCIA:

- nucleo familiare composto da 1 persona con reddito annuale complessivo superiore a 35.000 euro
- nucleo familiare composto da 2 o più persone con reddito annuale complessivo superiore a 50.000 euro.



LACORDATA CARE

Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

	1° FASCIA REDDITO	2° FASCIA REDDITO
PSICODIAGNOSI, SOSTEGNO E PSICOTERAPIA		
Psicoterapia individuale/Counseling	€ 35	€ 45
Colloquio con i genitori/Coll. Insegnanti e altri operatori	€ 45	€ 55
Colloquio restituzione per minori (1operatore /2operatori)	€ 45/70	€ 55/80
Sostegno alla genitorialità	€ 45	€ 55
Terapia di coppia/Terapia familiare (1operatore /2operatori)	€ 50/70	€ 60/80
EMDR	€ 50	€ 60
Somministrazione test psicodiagnostici	€ 50	€ 60
Relazione psicodiagnostica	€ 40	
Psicoterapia di gruppo	€ 25	€ 35
Consultazione neuropsichiatrica	€ 60	€ 70
DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO		
Colloquio di raccolta anamnestica con i genitori	€ 40	
Valutazione neuropsichiatrica del minore	€ 80	
Valutazione degli aspetti emotivo-relazionali	€ 40	
Valutazione del funzionamento cognitivo globale (2 sedute)	€ 100	
Valutazione logopedia degli apprendimenti (3 sedute)	€ 120	
Restituzione dei risultati ai genitori (con un operatore)	€ 40	
Restituzione dei risultati ai genitori (con due operatori)	€ 70	
Relazione finale	€ 40	
Totale	€ 460/490	
DISTURBI MOTORI E DEL LINGUAGGIO		
Consultazione neuropsichiatrica/psichiatrica	€ 70	
Valutazione logopedica/valutazione psicomotoria	€ 35	
Somministrazione test cognitivo	€ 50	
Presa in carico Logopedica	€ 30	€ 40
Presa in carico Psicomotoria	€ 30	€ 40
Potenziamento cognitivo (Metodo Feuerstein)	€ 35	€ 45
Relazione logopedica o psicomotoria	€ 35	
MEDIAZIONE FAMILIARE E SOCIALE		
Di coppia/Genitori-figli/Nucleo familiare	€ 50	€ 60
Interventi nelle scuole e in ambito sociale (tariffa oraria)	€ 50	
SERVIZI EDUCATIVI		
Interventi educativi a domicilio per minori, adulti e persone con disabilità	€ 21/25	
LABORATORI ESPERIENZIALI		
Gruppi tematici per genitori (10 incontri)	€ 200	
Mindfulness (8 incontri)	€ 180	
Training autogeno (12 incontri)	€ 220	
BoxeLab (12 incontri)	€ 220	
Danze popolari internazionali (8 incontri)	€ 120	
Creative Lab (8 incontri) con materiali inclusi	€ 180	



LACORDATA CARE

Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

10. MODALITA' DI PAGAMENTO

Per il pagamento delle prestazioni sanitarie del Centro Famiglie si potrà procedere secondo le seguenti modalità:

BONIFICO intestato a La Cordata: **IBAN: IT 66G030 6909 6061 0000 0159 053**, con causale "saldo fattura n...", nome del professionista e mese di riferimento. Il numero della fattura sarà indicato nella fattura ricevuta via mail o in formato cartaceo.

Per rendicontare tale pagamento a fini assicurativi o fiscali, si allegnerà alla fattura la ricevuta della copia del bonifico effettuato.

POS presso la reception solo ed esclusivamente con il foglio che fornirà l'operatore. Per rendicontare tale pagamento, si potrà allegare lo scontrino del Pos alla fattura ricevuta.

CONTANTI da consegnare all'operatore che fornirà una prima ricevuta cartacea dell'avvenuto pagamento.

Per le prestazioni legate alle certificazioni DSA il pagamento sarà vincolante alla consegna della relazione di valutazione.

11. 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. In caso contrario la prestazione sarà addebitata.

12. DIRITTI E DOVERI DEI NOSTRI UTENTI

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
- 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 servizi 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 delle prestazioni



LACORDATA CARE

Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

13. COLLABORAZIONI 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. Con le scuole del territorio collabora a vario titolo, per progetti, screening, percorsi di orientamento scolastico, laboratori.

14. QUALITA' DEI SERVIZI

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

- la registrazione della presenza degli operatori nei momenti formativi e negli incontri di equipe e di supervisione;
- 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

15...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

16... 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 San Vittore 49 – Milano MM1 (Conciliazione), MM2 (Sant' Ambrogio)



**LACORDATA
CARE**

Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

ALLEGATO A

MODALITA' OPERATIVE DELL'EQUIPE DSA

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 comorbidità 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:



LACORDATA CARE

Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

- In base all'età: PVCL, Rustioni Prove di Valutazione della Comprensione Linguistica; TCGB Test di Comprensione Grammaticale per Bambini; TROG-2 Test of Reception 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 fluency (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.



LACORDATA
CARE

Accoglienza residenziale e territoriale
Servizi educativi, sociali e psicologici

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.