



Mai più soli... Insieme ci riusciamo

POLLICINO

**SERVIZIO DIURNO PER MINORI
CON DISTURBO DEL NEUROSVILUPPO**



CARTA DEI SERVIZI ANNO 2024

Pollicino è un servizio diurno integrato rivolto a

- Minori in obbligo scolastico con disabilità cognitive e disturbi dello spettro autistico ai quali saranno offerte proposte educative per l'acquisizione ed il consolidamento delle autonomie personali e sociali
- Nuclei familiari di appartenenza dei minori, ai quali saranno offerti interventi di «parent training» a supporto delle competenze educative e a sostegno delle relazioni intrafamiliari
- Scuole frequentate dai minori con le quali saranno definite prassi di collaborazione a beneficio dei singoli percorsi didattici e come opportunità formative per i docenti

FINALITÀ DEL SERVIZIO E MODALITÀ D'INTERVENTO

Il Centro persegue le seguenti **finalità**:

- Offrire ai minori:
 - . proposte educative attraverso le quali apprendere e sviluppare abilità per vivere in modo competente i contesti sociali nei quali sono inseriti
 - . occasioni ricreative e di gestione del tempo libero
- Accompagnare e favorire l'integrazione tra percorsi (terapeutico, scolastico, educativo ...).
- Progettare interventi di accompagnamento nelle delicate fasi di passaggio (passaggi di grado nell'istruzione scolastica, età adolescenziale, passaggio alla maggior età).
- Accogliere e sostenere la famiglia attraverso interventi psico-educativi, di parent training e di sollievo.

Il Servizio si configura quindi come proposta **educativa**, nella quale il minore vive in piccolo gruppo esperienze quotidiane di socializzazione che favoriscono la crescita e il costante sviluppo di abilità, sotto la guida esperta e relazionalmente significativa di educatori professionali.

Ogni minore preso in carico viene perciò affidato ad un **educatore di riferimento** (EdR) che ha il compito di introdurlo alla nuova realtà comunitaria, di effettuarne l'osservazione iniziale così da poter impostare il **Progetto Educativo Individualizzato** (PEI), andando a definire gli obiettivi di sviluppo da perseguire e le modalità o strategie educative necessarie al loro raggiungimento.

I contenuti del progetto vengono condivisi con l'intera équipe educativa e il PEI viene discusso e condiviso con la famiglia e con i servizi con i quali il minore ha a che fare (Neuropsichiatra Infantile, terapisti, insegnanti, assistenti sociali ...).

Il servizio ha come caratteristica peculiare la cura del lavoro di rete con tutti i servizi e le realtà del territorio; questo al fine di realizzare una vera e propria co-progettazione dell'intervento, integrata e attenta ai bisogni sia del minore che della sua famiglia.

LE ATTIVITA' PROPOSTE

Il Centro Diurno ha come finalità la promozione integrale della persona e il suo benessere globale. Per questa ragione offre spazi e tempi educativi, riabilitativi, assistenziali e ricreativi che si concretizzano sia in attività strutturate, sia in momenti di condivisione e vita comunitaria (accoglienza, pranzo, merenda, uscite sul territorio, momenti di festa).

In particolare, le attività proposte, personalizzate e realizzate in piccolo gruppo con la presenza dell'educatore si propongono di:

- *promuovere* abilità relazionali, sociali e di comunicazione
- *sostenere* lo sviluppo armonico di capacità motorio-prassiche e cognitive, nonché l'incremento delle autonomie personali
- *fornire* strumenti e modalità per migliorare la partecipazione sociale ai contesti di vita
- *lavorare* sulla motivazione e sugli interessi, così da incrementare la consapevolezza di sé
- *favorire* la capacità di trasferire nella vita quotidiana quanto appreso nell'attività svolta presso il servizio.

LA GIORNATA TIPO

Il servizio è aperto da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00

Di seguito l'organizzazione della giornata tipo per minori in età scolare e per bambini in età pre-scolare

Per i minori in età scolare (6 – 18 anni)

12.00/ 12.30	Accoglienza "primo ingresso", igiene personale e preparazione al pranzo
12.30 / 13.30	Pranzo
13.30 / 14.00	Riordino e igiene personale
14.00/14.30	Accoglienza "secondo ingresso" e giochi individuali o di gruppo
14.30 /16.00	Attività strutturate in piccolo gruppo
16.00 / 16.30	Merenda
16.30 / 17.00	Riordino e uscita

Per i minori in età pre - scolare (3 – 5 anni)

9.00/ 9.30	Accoglienza
9.30 / 11.30	Attività individualizzata e/o in piccolo gruppo
11.30 / 12.30	Pranzo
12.30/13.00	Cura dell'igiene personale e preparazione all'uscita

I minori frequentano il servizio secondo modalità personalizzate, concordate dall'equipe con la famiglia ed i servizi inviati, nell'ambito del progetto educativo individualizzato (PEI) ed in relazione alle esigenze del minore stesso. La frequenza non assolve in alcun modo all'obbligo scolastico.

IL RAPPORTO CON LA FAMIGLIA E LA CURA DEL “SISTEMA FAMIGLIA”

Riconoscendo alla famiglia una grande “competenza” rispetto alla conoscenza del minore inserito al servizio ma sapendo anche di quanto la presenza della disabilità mette “alla prova” la tenuta del sistema familiare, il servizio propone

- Attività destrutturate di condivisione per e tra le famiglie
- Incontri guidati (singoli o di gruppo) per riconoscere e affrontare le difficoltà quotidiane nella gestione dei figli/fratelli con disabilità; nello specifico:
 - Area Psicologica: incontri a tema (psicologia del ciclo di vita, riflessione sulla capacità di resilienza della famiglia, condivisione di vissuti tra pari, riconoscimento delle risorse, delle fatiche e delle difficoltà del sistema familiare, supporto alla genitorialità);
 - Area Educativo- pedagogica: incontri di parent training e di supporto all’individuazione di strategie educative efficaci (es. coinvolgimento dei figli nella presa di decisione, ascolto dei loro bisogni, riconoscimento del bisogno di autonomia del figlio disabile,..);

La **presa in carico** avviene secondo la seguente modalità:

- Richiesta dei genitori del minore presentata all’assistente sociale della cooperativa Solidarietà e Servizi, su iniziativa propria o su indicazione dello specialista dell’Unità Operativa di Neuropsichiatria dell’Infanzia e dell’Adolescenza (UONPIA) dell’ente pubblico o del servizio riabilitativo che ha in carico il minore, nonché del Servizio Sociale Comunale.
- In caso di impossibilità alla presa in carico immediata per mancanza di posti disponibili, la famiglia (o l’Ente affidatario) sottoscrive la richiesta di inserimento in “lista d’attesa”; le modalità di gestione della lista d’attesa sono dettagliate nel documento allegato alla presente (allegato 1) e alla stessa è data evidenza sul sito istituzionale della Cooperativa (www.solidarietaeservizi.it)
- Colloquio con i genitori e compilazione della Scheda Sociale da parte dell’assistente sociale. Il minore viene inserito nella lista d’attesa del servizio, che segue un criterio cronologico.
- A fronte della disponibilità all’inserimento, colloquio con il coordinatore del servizio per la presentazione del servizio e la conoscenza dell’educatore di riferimento che seguirà il minore.
- Avvio dell’osservazione valutativa educativa sia in servizio che a domicilio, secondo modalità e tempi concordati tra il coordinatore e la famiglia.
- Restituzione dell’osservazione valutativa alla famiglia
- Incontri con i servizi di riferimento del minore (Neuropsichiatra Infantile, insegnanti, terapisti) da parte dell’educatore di riferimento, per la condivisione di informazioni utili all’elaborazione del PEI e per l’avvio di una proficua collaborazione di rete.
- Inizio dell’effettiva frequenza al servizio, secondo gli orari concordati, formalizzazione della presa in carico e sottoscrizione del contratto di inserimento.

- Stesura del Progetto Educativo Individualizzato da parte dell'educatore di riferimento e sua condivisione con la famiglia e i servizi di riferimento entro 3 mesi dalla presa in carico.

Per la formalizzazione della presa in carico, e al fine della sottoscrizione del contratto di inserimento, è richiesta la seguente **documentazione**:

- Recapiti dei familiari e dei servizi sanitari ed educativi di riferimento.
- Fotocopia della carta d'identità e della Carta Regionale dei Servizi (CRS) del minore.
- Fotocopia del verbale d'invalidità civile del minore e della certificazione Legge 104/92 (se posseduti).
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati e autorizzazioni interne al servizio (consenso alle uscite, dichiarazione eventuali intolleranze alimentari).
- Copia di relazioni cliniche e referti specialistici, nonché documentazione utile alla conoscenza del minore.
- Sottoscrizione del contratto di inserimento da parte dell'ente pubblico che assume l'impegno di spesa e/o da parte della famiglia.

Le **dimissioni** dal servizio possono essere richieste dalla famiglia e/o dal servizio sanitario che ha in carico il minore e vengono valutate dall'équipe del servizio. Le dimissioni possono avvenire per:

- Raggiungimento degli obiettivi individuati dal PEI.
- Necessità familiari o personali.
- Esigenza di avviare percorsi di presa in carico più adeguati ai bisogni del minore e della sua famiglia.
- Raggiungimento del 18° anno d'età.



AVANTI TUTTA!

Avanti Tutta! nasce come naturale evoluzione di Pollicino, servizio nel quale hanno effettuato un importante percorso evolutivo e di sviluppo di specifiche competenze i giovani per i quali è stato pensato questo nuovo percorso.

“Avanti tutta!” si rivolge infatti a ragazzi in età pre-adolescenziale (14 – 18 anni) con diagnosi afferenti allo spettro autistico; pur se pensato anzitutto per i minori che provengono dall'esperienza di Pollicino, il nuovo servizio potrà accogliere anche utenti provenienti da altri percorsi educativi/abilitativi o che per la prima volta intraprendono un percorso psicoeducativo.

Dall'analisi dell'esperienza in atto a Pollicino emerge in modo evidente come, terminata la scuola secondaria di primo grado, i ragazzi in carico entrino in un'età nella quale emergono nuove esigenze legate alla socializzazione tra pari accanto a nuove istanze emotive; parallelamente si rende necessario intervenire a supporto dell'acquisizione di autonomie personali, sociali e di comunità e dello sviluppo di nuove competenze finalizzate ed estese anche ad un eventuale e potenziale impegno professionale-lavorativo.

A CHI SI RIVOLGE

- A preadolescenti con diagnosi di autismo
- Alle loro famiglie
- Alla rete di riferimento

LA PROPOSTA METODOLOGICA di AVANTI TUTTA e GLI INTERVENTI

- 2 interventi settimanali di 4 ore ciascuno presso la sede di "Avanti tutta!" o presso altri contesti del territorio (parchi cittadini, centro città, centri commerciali, contesti aggregativi rivolti all'adolescenza)
- Interventi di sostegno e mediazione per favorire l'incontro con realtà territoriali specifiche (oratori, società sportive);
- Momenti "informali" di incontro in orario pre serale e serale e/o nel fine settimana
- Orientamento al percorso evolutivo post scolastico e accompagnamento al passaggio alla vita adulta.

OBIETTIVI

Gli obiettivi del progetto riguardano principalmente il potenziamento delle abilità adattive dei ragazzi in carico; tali abilità sono da intendersi come l'insieme di capacità che anzitutto permettano loro di sviluppare modalità più armoniche di "stare" nel proprio ambiente di vita.

Attraverso percorsi educativi individualizzati si implementeranno capacità e potenzialità riferite a diverse aree:

- area della cura del sé
- area della comunicazione
- area delle relazioni familiari, amicali e sociali
- area delle competenze operative/prassiche
- area dell'autodeterminazione (capacità di fruire delle risorse territoriali)

SEDE

La sede di "Avanti tutta" è a Busto Arsizio in via Isonzo 2 (zona centrale della città) nello stesso contesto ove sono ubicati gli uffici della Cooperativa Solidarietà e Servizi.

La posizione strategica della sede consente di raggiungere facilmente a piedi e in poco tempo sia il centro cittadino che i parchi più frequentati dagli adolescenti oltre che la biblioteca comunale e 2 oratori (San Luigi e San Filippo), particolarmente attenti alle proposte educative in favore dei pre adolescenti.

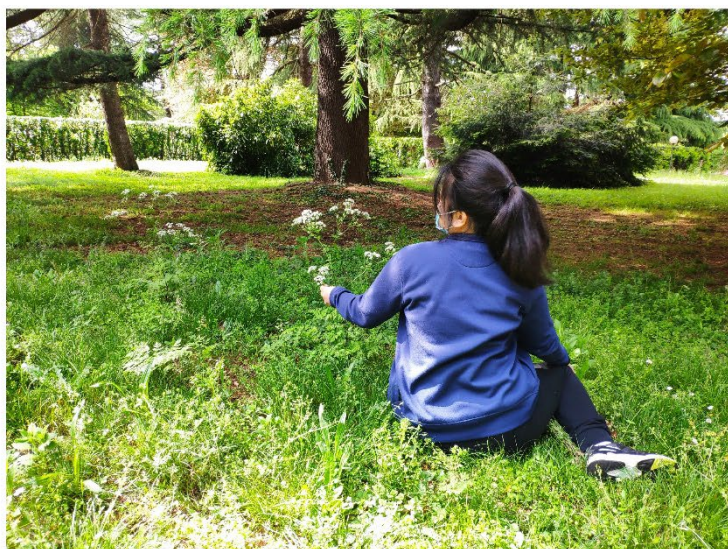
L'EQUIPE

L'equipe di Pollicino (e di Avanti Tutta) è così composta:

- Coordinatore.
- Educatori Professionali con esperienza nell'intervento in favore di minori con Disturbo Pervasivo dello Sviluppo.
- Assistente Sociale referente per gli inserimenti.
- Responsabile del servizio.

A cadenza settimanale si svolge la **riunione d'equipe**, strumento utile alla condivisione del lavoro, nonché al miglioramento dell'organizzazione del servizio. A cadenza bimestrale è presente in équipe anche il Responsabile del servizio, con funzione di supervisore e al fine di migliorare gli standard gestionali dell'unità d'offerta.

Solidarietà e Servizi è convenzionata con alcuni istituti scolastici per attività di **tirocinio** e **progetti di alternanza scuola-lavoro**. Pertanto sono previsti inserimenti di studenti stagisti/tirocinanti anche all'interno del servizio Pollicino.



LA RETTA

La retta di frequenza a Pollicino/Avanti Tutta è così definita:

- per coloro che beneficiano del voucher regionale
 - . 2 accessi settimanali con orario 14-18 per attività in piccolo gruppo: € 162,00 €/mese per 11 mensilità + IVA di legge (attualmente 5%)
 - . 2 accessi settimanali con orario 14 – 18 per attività in rapporto 1/1: 796,32 €/mese per 11 mensilità + IVA di legge (attualmente 5%)
- per coloro che NON beneficiano di voucher
 - . 2 accessi settimanali con orario 14-18 per attività in piccolo gruppo: € 540,00 €/mese per 11 mensilità + IVA di legge (attualmente 5%)
 - . 2 accessi settimanali con orario 14 – 18 per attività in rapporto 1/1: 1.242,00 €/mese per 11 mensilità + IVA di legge (attualmente 5%)

Il costo del pasto consumato al servizio è di € 5,92 + IVA di legge (attualmente 5%)

Per assenze fino ad un massimo di 30 giorni è previsto il pagamento della retta piena; dal 31° giorno di assenza la retta sarà ridotta del 60% a garanzia della conservazione del posto.

La valutazione che precede la presa in carico ha un costo di € 884,52 + I.V.A. di legge e comprende il colloquio sociale, il confronto con la scuola ed i servizi di cura ed un periodo di osservazione in situazione svolta presso il Servizio della durata di circa un mese, durante il quale si propone la frequenza a Pollicino a scopo conoscitivo.

IL RUOLO DELLA FAMIGLIA

Il servizio riconosce come fondamentale il ruolo della famiglia, prima responsabile della cura e della crescita del minore. Da qui la ricerca di una alleanza educativa con essa, attraverso l'ascolto, la proposta di un rapporto professionale e costruttivo, nonché la previsione di incontri periodici e momenti di scambio non strutturati.

Durante il periodo di inserimento e presa in carico la famiglia è accompagnata dall'assistente sociale della cooperativa.

Con l'inizio della frequenza al servizio, la famiglia troverà nell'educatore di riferimento la figura con cui interfacciarsi ed interloquire per un confronto sulla crescita del figlio e la condivisione delle strategie educative.

La famiglia verrà sempre convocata per la presentazione, la condivisione e la sottoscrizione del Progetto Educativo Individualizzato.

Di fronte a particolari situazioni problematiche e per offrire occasioni di sostegno, la famiglia verrà incontrata dall'educatore di riferimento e dal coordinatore del servizio attraverso colloqui a carattere psico-educativo, secondo una logica di condivisione del bisogno e di empowerment.

Nell'ambito del rapporto con la famiglia sono promossi momenti di incontro, formale e informali, per e tra famiglie, al fine di favorire scambi informali tra le stesse e l'attenuazione del senso di solitudine.

La cooperativa inoltre organizza percorsi formativi specifici per aiutare le famiglie nel loro compito educativo.

Le eventuali assenze dal servizio dovranno essere tempestivamente comunicate e motivate; la presenza regolare, infatti, e la condivisione del progetto educativo tra famiglia e servizio sono requisiti indispensabili per il positivo svolgimento del progetto di presa in carico.

I DOVERI DEL SERVIZIO E GLI STRUMENTI DI TUTELA DELLA FAMIGLIA

Pollicino si impegna a fornire il servizio così come dichiarato dalla presente Carta dei Servizi e secondo gli standard di qualità previsti da Regione Lombardia.

Gli operatori di Pollicino hanno altresì l'obbligo di:

- Rispettare gli impegni assunti con i genitori.
- Illustrare alla famiglia le attività educative proposte, condividendone strumenti e modalità.
- Trattare i dati personali degli ospiti in conformità alla normativa vigente in materia di privacy.
- Custodire e aggiornare la documentazione personale del minore.

La famiglia è invitata ad esprimere il proprio grado di soddisfazione circa il servizio ricevuto attraverso la compilazione annuale in forma anonima di un questionario di soddisfazione (allegato

2). Gli esiti del questionario sono resi pubblici attraverso un documento affisso alla bacheca del servizio.

Eventuali segnalazioni di reclamo o di apprezzamento possono pervenire al coordinatore del servizio in forma scritta, tramite apposita scheda di segnalazione (allegato 3); pareri e suggerimenti relativi alla qualità del servizio offerto possono anche essere inviati tramite il format sul sito <https://www.solidarietaeservizi.it/contatti/>

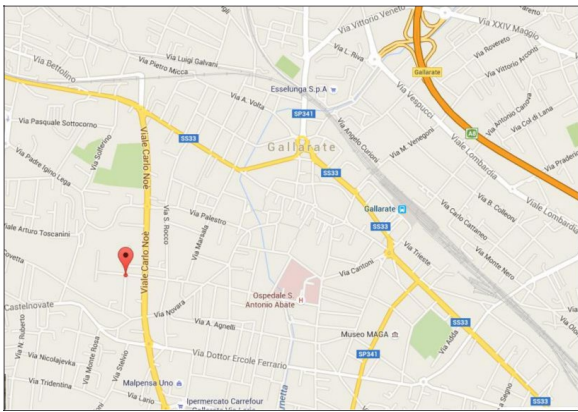
ACCESSO AGLI ATTI

La cartella personale è redatta per ciascun ospite di Pollicino; la stessa appartiene a Solidarietà e Servizi, come bene patrimoniale indisponibile. È un documento privato coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (D. Lgs. 196/2003 – Regolamento UR 2016/679 / GDPR)

Per quanto concerne il diritto di accesso ai dati personali di cui all'articolo 7 del Lgs. 196/2003 e ss.mm. entro 15 giorni dalla data di ricezione della richiesta, il coordinatore dovrà rispondere alla richiesta o comunicare per iscritto il termine entro cui è possibile soddisfare la stessa.

La copia della documentazione sarà consegnata a titolo gratuito, in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato D. Lgs. 196/2003.

DOVE SIAMO

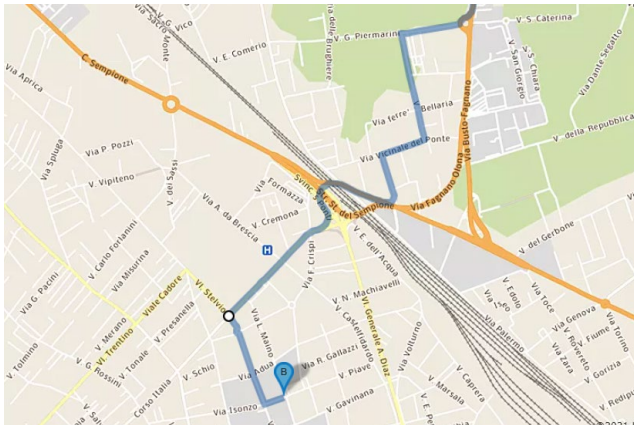


Pollicino – Servizio diurno integrato per minori

Via San Luigi Gonzaga, 8
21013 Gallarate (VA)
c/o Istituto Filosofico Aloisianum

Trasporti urbani

AMSC: linea 1 – linea 2 – linea 4
Autostrada A8: uscita Gallarate
Superstrada SS336 uscita Cardano al Campo – Gallarate



Avanti Tutta

Via Isonzo, 2
21052 Busto Arsizio (Va)

Autostrada A8: uscita Castellanza,
proseguire per il Centro di Busto Arsizio

Per informazioni e per concordare visite al servizio

Coordinatrice: Dott.ssa Maria Emilia Caputo
mariolina.caputo@solidarietaeservizi.it
tel. 378 301 1546

Assistente sociale: Dott.ssa Tatiana Ciola
tatiana.ciola@solidarietaeservizi.it
tel. 366 6252722

Progetto Pollicino

Via San Luigi Gonzaga, 8 - Gallarate

GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa raccoglie le richieste di presa in carico giunte al servizio e non evase per mancanza di posti liberi disponibili; l'inserimento in lista d'attesa presuppone l'effettuazione di un primo colloquio conoscitivo tra la famiglia richiedente (o – in casi particolari – l'Ente affidatario) e la coordinatrice del servizio, supportata dall'assistente sociale referente per gli inserimenti, durante il quale – previa valutazione della situazione del minore – si danno indicazioni circa le tempistiche di presa in carico e si propone la sottoscrizione della formale richiesta di inserimento in lista d'attesa.

Nel momento in cui si verifica la possibilità di prendere in carico un minore, l'equipe valutativa, composta dalla Coordinatrice di Pollicino, dalla Responsabile d'Area e dall'Assistente Sociale referente per gli inserimenti, verifica la situazione dei minori in lista d'attesa.

La prima verifica viene svolta in base all'ordine cronologico di acquisizione della richiesta; individuato il minore che – in base alla data di sottoscrizione della richiesta di messa in lista d'attesa – avrebbe diritto all'inserimento, viene effettuata una valutazione di merito, verificando cioè se il gruppo nel quale è possibile inserire un nuovo ospite risponde alle necessità del primo minore in lista d'attesa.

Se così non fosse, si scorre la graduatoria fino ad individuare il minore che per età, tipo di fragilità, necessità di supporto educativo può "occupare" il posto libero.

L'esito della valutazione, registrata in apposito verbale, viene comunicata alla famiglia del minore/all'ente affidatario formalizzando la proposta di avvio della presa in carico alla quale si chiede di riscontro entro 5 giorni lavorativi sottoscrivendo la proposta di presa in carico e il relativo impegno spesa.

Questionario di Soddisfazione dei Familiari

* Vi chiediamo gentilmente di rispondere a questa domanda introduttiva

Chi compila il questionario? (indicare tutte le persone che partecipano alla compilazione)

- Genitori Madre Padre

Istruzioni per la compilazione

- Compilare il questionario in ogni sua parte, indicando una sola risposta per ciascuna domanda.
- Per esprimere eventuali suggerimenti o considerazioni troverete un apposito spazio al termine del questionario

1. Vostro figlio frequenta volentieri il Servizio Pollicino?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

2. La proposta educativa rivolta a vostro figlio, vi è chiara?

- Moltissimo Molto Poco Per niente

3. Siete a conoscenza delle attività svolte da vostro figlio presso il servizio?

- SI NO

4. Vostro figlio gradisce le attività proposte?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

5. Secondo voi l'attenzione prestata alle necessità assistenziali di vostro figlio è adeguata?

- Moltissimo Molto Poco Per niente Non so

6. Esprimete un giudizio sulla disponibilità/reperibilità dei responsabili del servizio nei vostri confronti.

- Molto buona Buona Scarsa Insufficiente Non so

7. Esprimete un giudizio sulla disponibilità degli operatori nei vostri confronti.

- Molto buona Buona Scarsa Insufficiente Non so

8. Esprimete un giudizio rispetto alla modalità proposta durante i momenti di festa.

	SCHEDA SEGNALAZIONI	MOD 28.24 Rev. 0 del 06/02/19 Pag.1 di 1
---	----------------------------	---

Scheda reclamo/apprezzamento n° _____ del (data) _____

Famiglia del minore _____

Oggetto della segnalazione: descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data, le persone coinvolte; in caso di reclamo, l'eventuale presunta entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento.

Firma _____ Data _____

Ricevuto il (data) _____ da _____

Risposta/commenti alla segnalazione

Firma _____ Data _____

Esito della verifica (entro 15 giorni dalla segnalazione)

- Telefonico
- Incontro

Firma _____ Data _____