CARTA DEI SERVIZI

cooperativa sociale

PANE e ROSE

Centro specialistico

Centro autorizzato al rilascio delle certificazioni per disturbi specifici dell'apprendimento (DSAp)

Ambulatorio Accreditato dalla Regione Toscana

Autorizzazione al funzionamento n° 179078

CARTA DEI SERVIZI SPECIALISTICA PANE&ROSE

PREMESSA..... 2
1. LA COOPERATIVA PANE&ROSE..... 2
1.1 MISSION E VISION..... 2
2. IL CENTRO SPECIALISTICO..... 3
2.1 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA..... 4
2.2 L'ÉQUIPE DEL CENTRO..... 5
2.3 UTENZA DEL CENTRO..... 5
2.4 ORARI DI APERTURA E ACCESSO ALLA STRUTTURA..... 6
2.5 TIPOLOGIA DI SERVIZI..... 8
2.5.1 SPORTELLO PSICOLOGICO..... 9
2.5.2 NEUROPSICHIATRIA.....10
2.5.3 NEUROPSICOMOTRICITÁ.....11
2.5.4 LOGOPEDIA.....12
2.5.5 ZEFIRO.....12
2.5.6 METODO FEUERSTEIN.....13
2.5.7 DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO - DSA.....15
2.5.8 BES - BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI.....16
3. QUALITÁ DEL SERVIZIO.....17
3.1 STANDARD DI QUALITÁ.....17
3.2 MODALITÁ DI ACCESSO E PROCEDURE.....18
3.3 TARIFFARIO.....20
3.4 ORGANIGRAMMA.....20
3.5 FORMAZIONE.....20
4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA..20
4.1 SEGNALAZIONE E RECLAMI.....20

PREMESSA

1. LA COOPERATIVA PANE E ROSE

La **Cooperativa sociale Pane e Rose** nasce nel **1998** su iniziativa di dieci volontari dell'Associazione Gabbiano Jonathan di Prato impegnati nella prevenzione del disagio giovanile. Dinamismo dei fondatori ed attenzione costante ad innovazione e bisogni del territorio hanno permesso alla cooperativa di estendere presto l'offerta dei servizi rivolti ai **minori** e proiettare successivamente Pane e Rose in altre aree di attività.
Ad oggi la Cooperativa Pane e Rose dà lavoro a 250 persone (tra soci-lavoratori, collaboratori ed inserimenti socio-terapeutici) operativi tra una sede centrale, in Viale Vittorio Veneto a Prato, e 10 sedi operative in grado di soddisfare ogni anno le necessità di circa 500 famiglie e i principali enti pubblici del territorio.

1.1 MISSION E VISION

La Cooperativa Pane e Rose intende:

- Individuare i bisogni sociali emergenti del territorio, garantendo risposte personalizzate capaci di promuovere la resilienza e il benessere delle persone, con dimostrata utilità per la società;
- Essere riconosciuta per la qualità dei suoi servizi sia in ambito pubblico che privato;
- Essere interlocutore di riferimento per la comunità anche rafforzando la rete con le altre Cooperative e gli Enti (pubblici e privati);
- Promuovere e tutelare il lavoro attraverso la creazione di nuove opportunità, con una particolare attenzione ai giovani, garantendo il benessere, la valorizzazione delle

Torna all'indice

competenze e la piena soddisfazione dei lavoratori;
- Valorizzare la centralità del Socio, attraverso la partecipazione attiva di ciascuno, l'ascolto e lo sviluppo delle idee innovative dei soci stessi.

Vogliamo contribuire con il nostro lavoro a rendere il territorio dove opereremo un luogo che abbia trovato nella coesione sociale la leva motivazionale di sviluppo locale; un territorio che non discrimini per etnia, orientamento religioso, politico o sessuale; che faccia della persona, della scuola e della formazione il luogo di rilancio della società, creando per coloro che partono da condizioni iniziali di svantaggio di tipo economico, culturale o sociale, un ciclo virtuoso di formazione e cultura, progetti di introduzione al lavoro e avvio di impresa, perché nessuno sia escluso da istruzione, cultura e lavoro a causa delle proprie difficoltà.

2. IL CENTRO SPECIALISTICO

Ormai da più di 10 anni il personale esperto nei disturbi dell'apprendimento della Cooperativa si è attivato, in ambito privato ed in collaborazione con i servizi pubblici di Psicologia e Neuropsichiatria del territorio, al fine di offrire servizi di diagnosi e sostegno/abilitazione in ambito dell'apprendimento, del supporto psicologico e delle autonomie dei bambini/giovani in difficoltà. Per rispondere in maniera sempre più efficace alla problematiche, che gradualmente sono pervenute ai nostri servizi, abbiamo inserito nella nostra équipe la neuropsichiatra, la logopedista e la neuropsicomotricista.

Torna all'indice

2.1 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura si trova a Prato in Viale Vittorio Veneto n.9.
È sviluppato un sistema per la riduzione delle differenze all'accesso ai servizi dei cittadini fragili (soggetti di età avanzata, pazienti pediatrici, pazienti con disabilità o particolari problematiche). Per tali pazienti il centro specialistico è di facile accesso in quanto è disponibile una rampa all'ingresso e l'ascensore per raggiungere il primo piano. La segnaletica è ben visibile all'esterno e all'interno della struttura.
La struttura è dotata di 6 studi e di una sala d'attesa confortevole ed idonea ad accogliere i minori e l'accompagnatore.

Torna all'indice

2.2 L'ÉQUIPE DEL CENTRO

2.3 UTENZA DEL CENTRO

Bambini e giovani che necessitano di servizi di diagnosi, sostegno ed abilitazione in ambito dell'apprendimento, del supporto psicologico e delle autonomie. Il servizio è rivolto anche alla famiglie al fine di supportare il proprio figlio in un percorso di crescita armonico e sereno.

Torna all'indice

2.4 ORARI DI APERTURA E ACCESSO ALLA STRUTTURA

La struttura è aperta con orario continuato dalle ore 9.00 alle ore 20.00 ed è garantita l'apertura per almeno 5 giorni la settimana. L'orario di apertura della segreteria per fissare l'appuntamento del Servizio Accoglienza, il primo appuntamento o per comunicare variazioni, imprevisti ed altro è il seguente:
Tutte le mattine 9.30-12.30
Tutti i pomeriggi 14.30 - 19.00

È garantita la massima disponibilità degli operatori del centro specialistico di avere contatti con i medici e gli assistenti sociali, fin dal momento dell'invio o della prenotazione; inoltre i medici del SSN e gli assistenti sociali possono, al bisogno, accedere al centro per confrontarsi con i colleghi.

Al fine di ridurre le differenze all'accesso di detti cittadini il centro specialistico ha contatti con associazioni di volontariato presenti sul territorio o con mediatori culturali per favorire un intervento integrato e specifico in situazioni di difficoltà.

Nel caso si verifichi una lista di attesa sono definiti i criteri per l'attribuzione del grado di priorità, in base alla gravità della patologia presentata, al fine di garantire che gli interventi siano effettuati in tempi adeguati al bisogno e comunque entro

Torna all'indice

e non oltre 30gg dallo svolgimento dell'incontro con l'Accoglienza. Il Centro Specialistico mette in atto azioni anche per garantire la tutela delle persone appartenenti alle categorie a rischio (ipovedenti, sordo-muti). Qualora si presentino utenti che richiedono un accompagnamento diretto all'ambulatorio la persona potrà richiedere, già al momento del primo contatto per la visita di accoglienza, di essere accompagnato dal portone d'ingresso direttamente nella stanza dove verrà erogata la consulenza/prestazione. Oltre all'infermiera il servizio di accompagnamento potrà essere erogato dagli operatori presenti nel centro specialistico. Se necessario è possibile attivare anche personale che conosce la lingua dei segni.

Al momento dell'accoglienza/accettazione per la prima visita con l'operatore, sarà cura dell'infermiera assicurare la corretta identificazione del paziente chiedendo nome, cognome, luogo e data di nascita, presentazione di tessera sanitaria o in mancanza di documento identificativo. Da parte dell'infermiera/segreteria, verrà consegnato un documento di accettazione, che verrà mostrato al momento della visita. Il documento riporta i dati anagrafici dell'utente e il nome del professionista che effettuerà la visita e l'orario previsto, secondo l'appuntamento. L'infermiera indica la stanza (numero e colore) ed il nome del dottore/operatore che effettuerà la visita. Quest'ultimo chiamerà l'appuntamento facendo riferimento al numero della sua stanza e all'orario di visita. Nel rispetto della privacy le persone non verranno chiamate per nome. All'interno della stanza il medico/operatore verificherà l'identità del paziente richiedendo il documento di accettazione.

Torna all'indice

2.5 TIPOLOGIA DI SERVIZI

Prestazioni ambulatoriali di base e riabilitazione funzionale in forma individuale e di durata di minimo un'ora.
Vengono erogate prestazioni di:

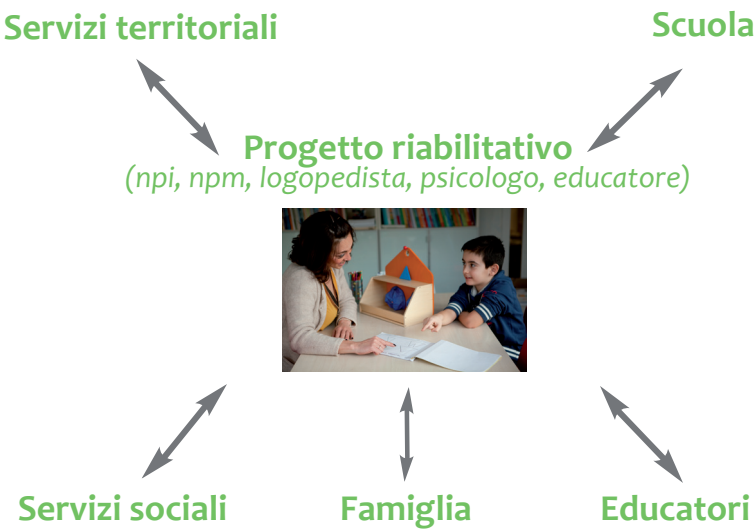
- Neuropsichiatria Infantile
- Psicologia
- Logopedia
- Psicomotricità
- Disturbi dell'apprendimento
- Programmi di potenziamento cognitivo e delle autonomie

Per ogni singolo paziente è formulato e redatto da parte dell'équipe multiprofessionale un Progetto Riabilitativo comprendente uno o più dei programmi terapeutici all'interno del/i quale/i sono evidenziati gli obiettivi, gli interventi da realizzare con il monitoraggio dell'evoluzione e delle modificazioni della disabilità, i tempi (durata prevista) e le modalità di verifica attraverso l'utilizzo di scale clinico funzionali validate.

Alla conclusione di ogni intervento viene rilasciata alla famiglia una relazione sul percorso svolto. Per gli interventi più duraturi nel tempo vengono rilasciate, su richiesta della famiglia, relazioni in itinere. Per interventi che coinvolgono più specialisti viene rilasciata una relazione multidisciplinare.
Gli interventi possono prevedere uno o più attività:

- percorso di osservazione e valutazione
- incontri individuali tra minore/famiglia ed esperto
- incontri tra l'esperto ed eventuali altre figure sociosanitarie di riferimento e/o insegnanti

Torna all'indice



2.5.1 SPORTELLO PSICOLOGICO

È uno spazio di accoglienza, consulenza ed intervento indirizzato alla comprensione e all'aiuto delle persone che vivono un momento di difficoltà, un problema relazionale o un periodo di forte stress legato a fattori diversi. Il servizio si pone l'obiettivo di sostenere psicologicamente la persona per rafforzarne ed amplificarne le risorse esistenti e allo stesso tempo aiutare lo sviluppo di quelle presenti e necessarie per affrontare particolari periodi di vita.
Si rivolge ad adulti, minori, coppie e famiglie che necessitano di un contesto dove poter approfondire le ragioni del proprio disagio, individuandone le cause e strutturando strategie di intervento efficaci, per affrontare particolari momenti della vita come: problematiche adolescenziali, gravidanze e nascite di figli, difficoltà genitoriali, cambiamenti nel lavoro, passaggi scolastici, separazioni e divorzi.

Torna all'indice

2.5.2 NEUROPSICHIATRIA

La nostra équipe si occupa del bambino dalla nascita all'adolescenza. Il neuropsichiatra infantile effettua un inquadramento diagnostico ed elabora un progetto di intervento grazie anche al lavoro congiunto con altri professionisti (logopedista, neuropsicomotricista, psicologo, educatore). Il neuropsichiatra monitora l'evoluzione del paziente ed il percorso terapeutico.

Il servizio si rivolge dunque a bambini e ragazzi da 0 a 18 anni che abbiano la necessità di un intervento e/o di una valutazione dello sviluppo neuropsichico e dei suoi disturbi, neurologici e psichici. Gli ambiti di intervento riguardano:

- difficoltà neonatali
- disturbi del sonno e del controllo degli sfinteri
- difficoltà motoria e della coordinazione
- ritardo psicomotorio
- paralisi cerebrale infantili
- ritardi e disturbi del linguaggio
- difficoltà scolastiche
- disturbi specifici dell'apprendimento
- difficoltà attentive
- problematiche cognitive
- problematiche comportamentali e relazionali
- disordini alimentari
- disturbi d'ansia e dell'umore
- autismo
- cefalea
- comportamenti di dubbia interpretazione
- epilessia

Torna all'indice

2.5.3 NEUROPSICOMOTRICITÁ

Il terapista della neuropsicomotricità dell'età evolutiva (TNPEE) interviene quando il bambino ha difficoltà ad utilizzare le abilità necessarie per una crescita armonica e serena a causa di un disturbo, di una malattia o di una menomazione. La nostra équipe propone percorsi di prevenzione, osservazione-valutazione e abilitazione-riabilitazione neuropsicomotoria dedicati ai bambini con:

- disturbi neurologici, sensoriali e neuromotori
- disturbi della coordinazione motoria
- disturbi dello spettro autistico
- ritardo psicomotorio
- disabilità intellettiva
- disturbi dell'attenzione
- sindromi genetiche
- disgrafia

Torna all'indice

2.5.4 LOGOPEDIA

La nostra équipe si occupa della prevenzione, valutazione e trattamento abilitativo e riabilitativo delle patologie che provocano disturbi della voce, del linguaggio orale e scritto, della comunicazione, delle abilità cognitive e delle funzioni orali in età evolutiva. Le attività svolte in terapia sono selezionate in base agli obiettivi e alle difficoltà dell'utente: giochi per i bambini più piccoli e proposte più strutturate per i grandi. La terapia logopedica è indicata in presenza di:

- disturbi della voce (disfonie organiche, disfunzionali e post-chirurgiche)
- deglutizione atipica
- squilibri muscolari oro-facciali
- disturbi della fluenza (per es. la balbuzie)
- afasia e altri disturbi cognitivi da cerebrolesioni
- ipoacusie (sordità)
- ritardi e disturbi del linguaggio e della comunicazione
- disturbi specifici del linguaggio (DSL)
- disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) e difficoltà di apprendimento. Le diagnosi per i disturbi dell'apprendimento prevedono l'èquipe logopedista, neuropsichiatra, psicologo
- disfagia

2.5.5 ZEFIRO

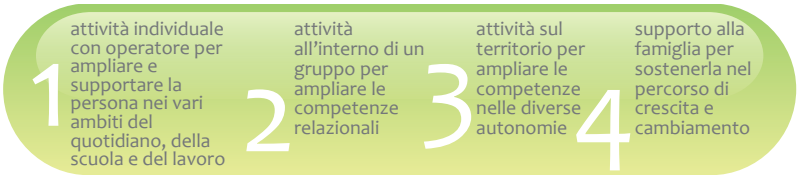
Il servizio si propone di attivare interventi individualizzati dedicati a minori con difficoltà fisiche, psicologiche, psichiatriche. L'obiettivo è potenziare la loro autonomia quotidiana, tramite la crescita e lo sviluppo delle competenze relazionali e comportamentali. L'équipe imposta un percorso bilanciato

Torna all'indice

su necessità e bisogni della persona, durata e frequenza degli incontri. Al suo interno, il servizio prevede una supervisione da parte di uno psicologo, per permettere all'operatore che segue l'utente in maniera individualizzata, un confronto ed un supporto costante.
L'intervento può prevedere una o più attività:

- incontri individuali tra utente ed educatore in sede, a domicilio, sul territorio (il numero e la durata degli incontri viene definito dall'équipe in accordo con famiglia e con l' utente)
- incontri di verifica tra l'educatore e le figure sociosanitarie di riferimento e/o gli insegnanti di riferimento e/o la famiglia

Schema di sintesi dell'attività



2.5.6 METODO FEUERSTEIN

Feuerstein partì dall'idea di plasticità neuronale per promuovere una visione dell'intelligenza come risultato di operazioni e funzioni cognitive che si possono apprendere, modificare e potenziare, anche in situazioni di svantaggio-culturale, organico o genetico. Il metodo Feuerstein è quindi un insieme di sistemi applicativi (valutazione dinamica del potenziale di apprendimento, programmi di intervento cognitivi/metacognitivi) con la finalità di:

Torna all'indice

- sviluppare operazioni e funzioni cognitive
- potenziare i processi cognitivi carenti
- formare abitudini di lavoro efficienti: gestire l'impulsività, procedere in modo sistematico, analizzare l'errore, decodificare le consegne
- acquisire un repertorio ricco e differenziato di concetti e vocaboli
- produrre motivazione verso l'apprendimento e rinforzare l'autostima attraverso esercizi sfidanti
- sviluppare la consapevolezza del proprio funzionamento cognitivo
- sviluppare e potenziare le abilità sociali di base

I Programmi di Intervento del Metodo sono composti da esercizi carta-matita che permettono allo specialista di stimolare una riflessione metacognitiva.

I destinatari del servizio sono bambini in età prescolare e scolare e ragazzi.

Torna all'indice

2.5.7 DISTURBI SPECIFICI DELL'APPRENDIMENTO - DSA

La nostra équipe propone percorsi specifici per migliorare il benessere di bambini, ragazzi e giovani con difficoltà che incidono nel percorso scolastico-formativo e nella loro socializzazione. L'équipe professionale si occupa di valutare, diagnosticare e trattare Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA): dislessia, discalculia disortografia e disgrafia.

Valutazione: prerequisiti dell'apprendimento per i bambini dai 5 anni e relativi interventi di potenziamento.

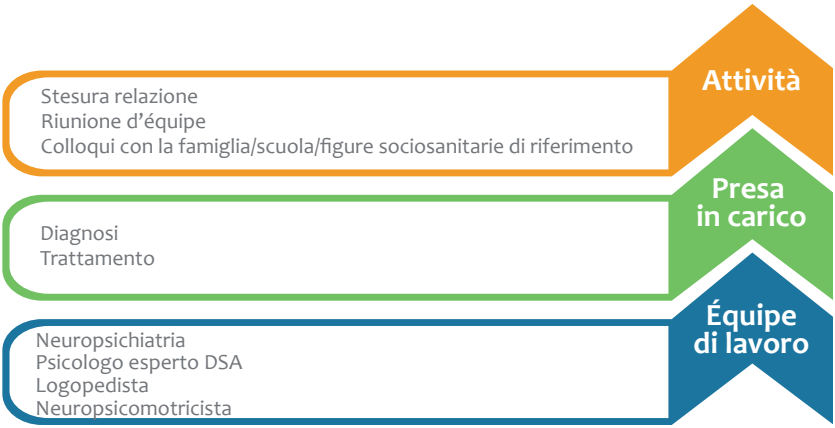
Diagnosi: per i Dsa e per gli altri disturbi che possono rientrare nell'ambito dei Bisogni Educativi Speciali (BES- vedi scheda allegata).

Trattamento: l'équipe propone interventi di trattamento definiti secondo i disturbi e i livelli di gravità, con l'attivazione di percorsi individualizzati in studio, per migliorare:

- lettura strumentale, anche con l'utilizzo della piattaforma online Ridinet, che permette di alternare l'intervento in studio ad un percorso domiciliare
- componenti ortografiche della scrittura
- competenze di produzione del testo
- competenze di calcolo matematico
- competenze di problem solving matematico
- comprensione del testo
- utilizzo di software compensativi per la scuola e per casa (es. sintesi vocale, mappe concettuali ecc) per favorire l'autonomia nello studio
- interventi di potenziamento del metodo di studio individualizzati o il piccolo gruppo

Torna all'indice

Inoltre è possibile offrire laboratori o percorsi di gruppo all'interno delle scuole per favorire l'autonomia degli studenti con Dsa.

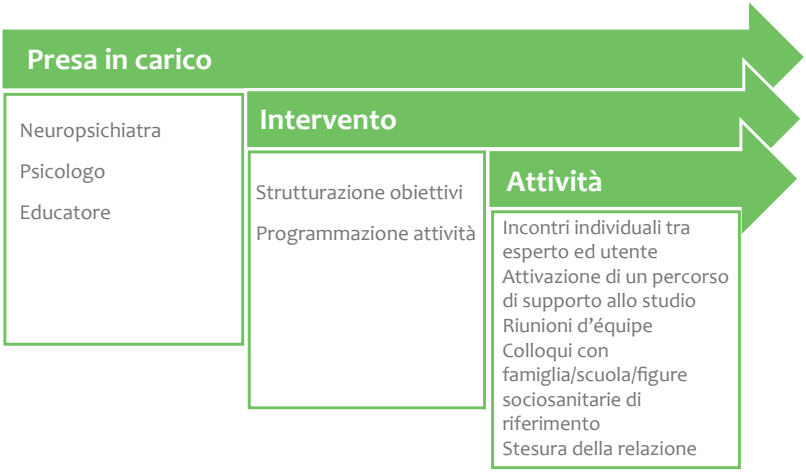


2.5.8 BES - BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI

La direttiva del 27 dicembre 2012 indica che "... ogni alunno, in continuità o per determinati periodi, può manifestare Bisogni Educativi Speciali: o per motivi fisici, biologici, fisiologici o anche per motivi psicologici, sociali, rispetto ai quali è necessario che le scuole offrano adeguata e personalizzata risposta."

L'équipe di professionisti offre dunque un intervento che si rivolge a bambini e ragazzi frequentanti le scuole di ogni ordine e grado (dalle scuole dell'infanzia alle scuole secondarie di primo e secondo grado) e giovani che manifestano Bisogni Educativi Speciali, siano essi di carattere permanente o transitorio, attraverso la costruzione di un percorso personalizzato. Il servizio si rivolge inoltre ai nuclei familiari dei minori sopra descritti.

Torna all'indice



3. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

3. 1 STANDARD DI QUALITÀ

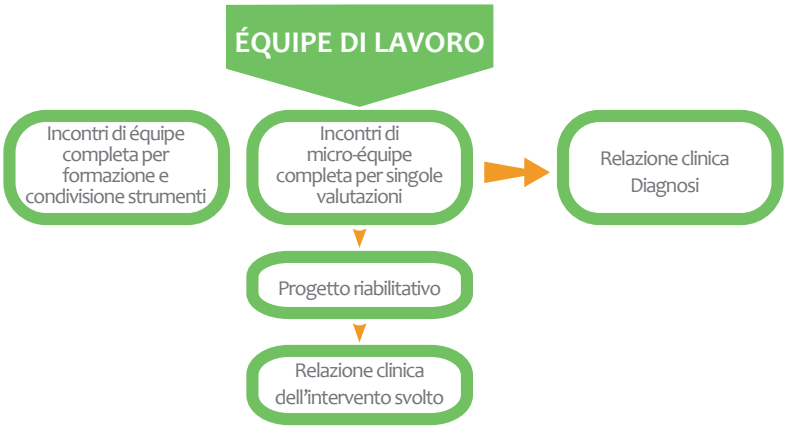
Il centro Specialistico della cooperativa Sociale Pane e Rose utilizza Linee Guida e protocolli predisposti dalle società scientifiche o da gruppi di esperti nominati dal Consiglio sanitario regionale per la formulazione della diagnosi e per i piani di trattamento riabilitativo, condivisi attraverso costanti incontri di équipe.

Viene offerto alle famiglie un servizio che tenga conto dei tempi, del lavoro in équipe e dell'alta professionalità del personale.

Torna all'indice

3. 2 MODALITÀ DI ACCESSO E PROCEDURE

L'accesso al centro avviene tramite la segreteria che si occuperà di fissare un colloquio con la dottoressa che si occupa dell'accoglienza al fine di rilevare il bisogno specifico della famiglia e del minore e fissare, qualora sia ritenuto opportuno, un primo incontro con l'operatore più idoneo entro 10 giorni dall'incontro di accoglienza. Sulla base delle informazioni ricevute, lo specialista provvede all'erogazione del servizio nelle modalità accordate.
La durata e la frequenza degli interventi varia da caso a caso e da situazione a situazione. Le attività di riabilitazione sono caratterizzate da modalità di lavoro di gruppo, in modo da garantire le prestazioni in forma integrata e coordinata, infatti sono previsti (se condivisi con la famiglia) incontri di micro-équipe per le situazioni seguite in modo multidisciplinare e per la condivisione dei progetti riabilitativi. È prevista la consegna, da parte degli specialisti, alla famiglia della relazione finale relativa alla valutazione/intervento svolto con rispetto della tutela dei dati personali, entro quindici giorni dall'avvenuta



Torna all'indice

valutazione. L'équipe è disponibile ad incontrare la famiglia in qualsiasi altro momento, anche fuori dalla restituzione finale, per ogni necessità, informazione o chiarimento in fase iniziale ed in itinere allo svolgimento della valutazione o del programma di abilitazione.
In caso di richiesta della copia della cartella clinica la documentazione verrà consegnata al richiedente entro massimo un mese a partire dalla data di domanda.

L'accesso della famiglia alla struttura è garantito per tutta la durata del trattamento. Il familiare, genitore/tutore può attendere l'intervento del minore presso la sala d'attesa messa a disposizione del centro che garantisce il comfort ed i posti a sedere previsti da normativa.

Torna all'indice

3. 3 TARIFFARIO

È possibile trovare il tariffario aggiornato sul sito web della Cooperativa (www.panerosecoop.it) e nella bacheca presso la sede della Cooperativa stessa.

3. 4 ORGANIGRAMMA

L'organigramma completo della Cooperativa Pane e Rose è disponibile sul sito web www.panerosecoop.it ed esposto in Segreteria.

3. 5 FORMAZIONE

Il personale coinvolto nel Centro Specialistico è in possesso di tutti i requisiti richiesti per svolgere in modo competente il proprio ruolo professionale ed in continuo aggiornamento, come previsto dalla normativa che regolamenta gli ECM con particolare riferimento per ciascun specialista al proprio Albo di appartenenza.

4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

4.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Tutti i servizi della Cooperativa Sociale Pane e Rose garantiscono la funzione di tutela del cittadino attraverso la possibilità di presentare reclamo a seguito di un disservizio o di un atto o di un comportamento che abbia negato o limitato

Torna all'indice

la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere fatti pervenire, anche in forma anonima, al responsabile del servizio o alla segreteria della Cooperativa stessa che provvederà a indirizzarlo alle figure di riferimento.

È possibile utilizzare anche l'indirizzo email centrospecialistico@panerosecoop.it oppure panerosecoop@pec.it
I reclami devono essere presentati entro 7 giorni dall'evento e ricevono adeguata risposta entro e non oltre 30 giorni.

La risposta al reclamo sarà individuale se il reclamo stesso fornisce il nominativo dell'interessato oppure collettiva, tramite bacheca delle comunicazioni, se il reclamo è in forma anonima.

I Reclami devono essere formulati con chiarezza, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Per garantire il massimo della partecipazione e della trasparenza, i genitori possono fornire i propri suggerimenti, sempre in forma scritta, utilizzando l'apposito box presente all'ingresso della struttura. Il box sarà visionato con cadenza mensile e gli eventuali suggerimenti raccolti dalla Responsabile Area Specialistica e valutati insieme all'équipe della struttura.

Torna all'indice

cooperativa sociale

PANE e ROSE

Centro specialistico

Centro autorizzato al rilascio delle certificazioni per disturbi specifici dell'apprendimento (DSAp)

Ambulatorio Accreditato dalla Regione Toscana

Autorizzazione al funzionamento n° 179078

cooperativa sociale

PANE e ROSE

qualità è relazione

La Cooperativa PANE e ROSE è punto di riferimento della comunità territoriale per i suoi bisogni sociali

Dal 1998 adattiamo la nostra offerta alle sue esigenze, forti di una dimensione solida e con la garanzia di una qualità di servizio a misura di persona

Centro Specialistico Pane e Rose
Viale Vittorio Veneto, 9 - 59100 Prato
tel/fax 0574 603931
www.panerosecoop.it
centrospecialistico@panerosecoop.it
Orario segreteria
dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30
e dalle 14.30 alle 19.00