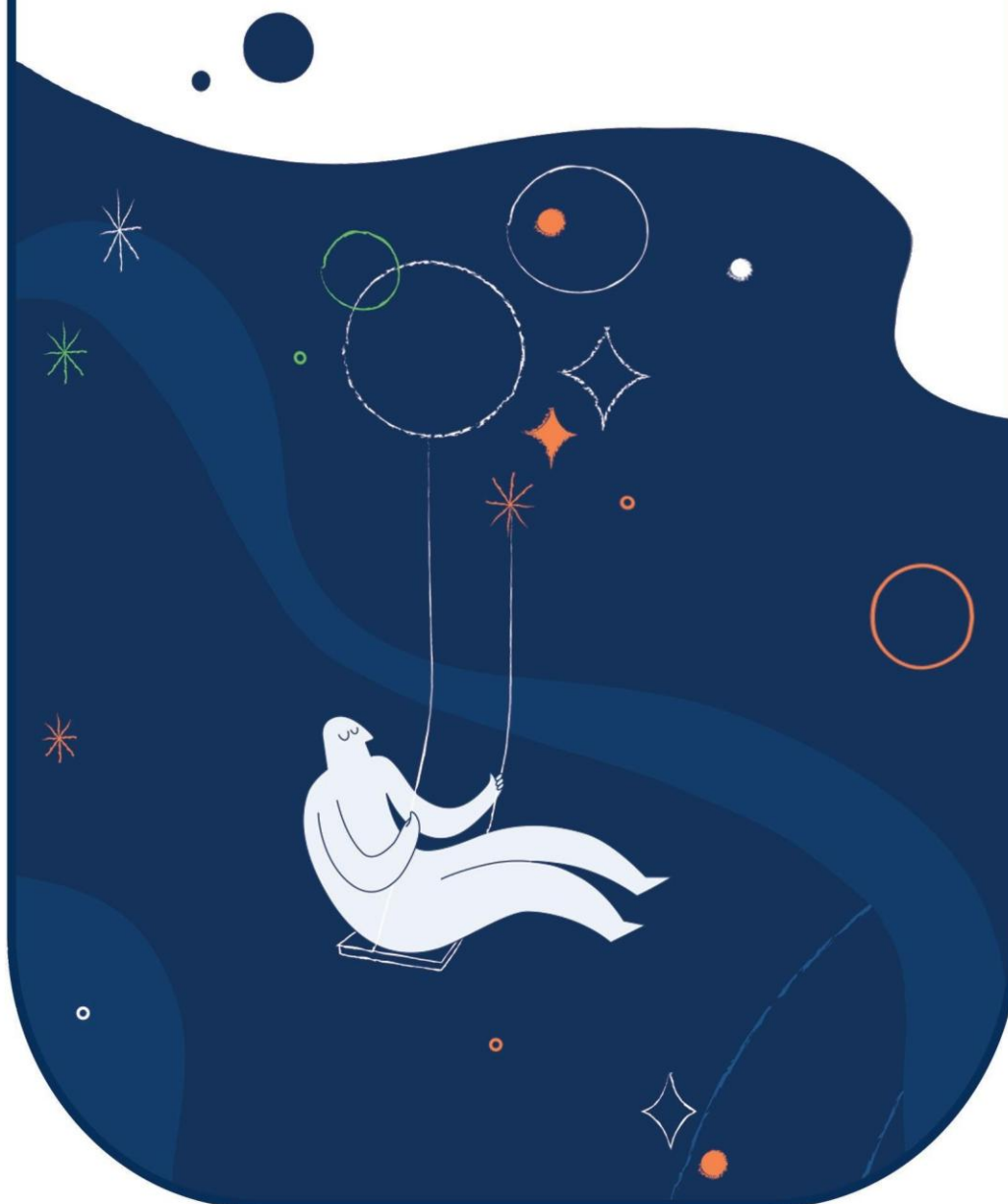


# CARTA DEI SERVIZI



## INDICE

|     |                                                      |         |
|-----|------------------------------------------------------|---------|
| 1.  | Cos'è la Carta dei Servizi . . . . .                 | pag. 3  |
| 2.  | I principi fondamentali . . . . .                    | pag. 3  |
| 3.  | Presentazione Astrolabio . . . . .                   | pag. 4  |
| 4.  | Struttura organizzativa . . . . .                    | pag. 5  |
| 5.  | Modalità di lavoro e teorie di riferimento . . . . . | pag. 6  |
| 6.  | Descrizione aree di intervento . . . . .             | pag. 7  |
| 7.  | Aree di intervento, target e prestazioni . . . . .   | pag. 10 |
| 8.  | Percorso di accesso ai servizi . . . . .             | pag. 13 |
| 9.  | Sistema interno di qualità . . . . .                 | pag. 14 |
| 10. | Tariffe . . . . .                                    | pag. 16 |
| 11. | Rinunce e assenze . . . . .                          | pag. 17 |
| 12. | Modalità pagamento . . . . .                         | pag. 17 |
| 13. | Diritti e doveri . . . . .                           | pag. 18 |
| 14. | Informazioni sui servizi . . . . .                   | pag. 18 |
| 15. | Contatti e sedi . . . . .                            | pag. 18 |
| 16. | Trattamento dei dati . . . . .                       | pag. 19 |

## 1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un patto tra il centro polifunzionale Astrolabio e i suoi clienti, attraverso il quale l'Ente dichiara i principi fondamentali, le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei servizi.

Essa rappresenta uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per chi ne usufruisce di contribuire a fare evolvere il servizio in ottica di miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi è infatti uno strumento dinamico, suscettibile a verifiche ed aggiustamenti, i cui risultati sono oggetto di periodici monitoraggi e di valutazione da parte dell'organizzazione, anche alla luce di proposte migliorative portate dai clienti.

## 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

### **ATTENZIONE E CURA**

Prendersi cura delle persone per i professionisti di Astrolabio è riconoscere ogni aspetto che caratterizza l'individualità dell'altro; prendersi cura è occuparsi attivamente e con profonda attenzione dei dettagli che possono fare la differenza.

### **BENESSERE A MISURA DI PERSONA**

I professionisti di Astrolabio accolgono il bisogno adattando il proprio metodo e la propria tecnica alla persona che hanno di fronte; vedono il soggetto nella sua complessità, facendo dialogare i bisogni con le risorse per fornire una risposta personalizzata.

### **FLESSIBILI E TEMPESTIVI**

Rispondere in modo tempestivo ai bisogni manifesti significa garantire una presa in carico in tempi brevi. Questo contribuisce a ridurre il rischio di esporre un/a bambino/a, un/a ragazzo/a, un adulto all'impatto negativo che frustrazione, mancanza di autostima e sfiducia possano avere a lungo termine.

### **L'UNIONE FA LA FORZA - MULTIDISCIPLINARIETÀ**

Per i professionisti di Astrolabio lavorare insieme significa considerare la globalità dell'individuo. Le specifiche competenze dei differenti professionisti consentono di considerare la totalità degli aspetti e lavorare in sinergia e armonia per il benessere psicofisico della persona. Così il cliente che entra in Astrolabio può sentirsi ascoltato prima ancora che indirizzato.

### UNA RETE AFFIDABILE

Non solo unione interna ma anche costante lavoro in rete con i servizi pubblici e le altre realtà locali, alla ricerca della risposta più efficace per ogni singolo cliente, credendo nel territorio come risorsa.

### FIDUCIA E PASSIONE

Fidarsi è affidarsi all'altro, come atto di coraggio e di cura perché fidarsi di un professionista è tornare a fidarsi anche di sé stessi. Essere affidabili e lavorare con passione sono i due pilastri della filosofia di lavoro dei professionisti di Astrolabio.

## 3. PRESENTAZIONE ASTROLABIO

La pandemia da Covid-19 ha agito da acceleratore di processi già in corso, che sono esplosi con una velocità in alcuni casi devastante: aumento di comportamenti depressivi, di isolamento individuale e di ansia; come evidenziato dal rapporto "Mental Health and COVID-19: Early evidence of the pandemic's impact" a cura dell'OMS, del marzo 2022, si configurano come ulteriori fattori di rischio l'età più giovane, il genere femminile e le precarie condizioni di salute preesistenti.

È in questo scenario che si colloca la "visione" del centro Astrolabio: **"Insieme per costruire benessere valorizzando le specificità di ciascuno"**.

Per realizzare tale obiettivo il poliambulatorio fornisce consulenze in ambito psicologico, pedagogico, educativo, riabilitativo e della mediazione familiare. Come l'astrolabio aiutava i naviganti ad orientarsi in mare, così i nostri specialisti affiancano donne, uomini, bambini/e, ragazzi/e che attraversano il mare della vita, provando a trovare insieme strategie e percorsi per migliorare la qualità della vita delle persone, offrendo prestazioni professionali altamente qualificate.

Astrolabio intende creare una linea di servizi che, garantendo un lavoro costante di integrazione di tutti gli attori coinvolti con le prestazioni erogate dall'ente pubblico, soddisfa i bisogni disattesi o parzialmente soddisfatti. Il centro si propone di garantire una risposta flessibile e tempestiva, senza liste di attesa e a prezzi calmierati.

Astrolabio è autorizzato da ATS Città metropolitana Milano (per la Regione Lombardia) per la valutazione, prima certificazione diagnostica e trattamento DSA.

## 4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

**Il Direttore sanitario** ha la responsabilità di verificare l'appropriatezza delle prestazioni erogate, organizza la logistica dei pazienti ed è garante ultimo del coordinamento, affinché le attività siano sempre improntate a criteri di qualità e di sicurezza

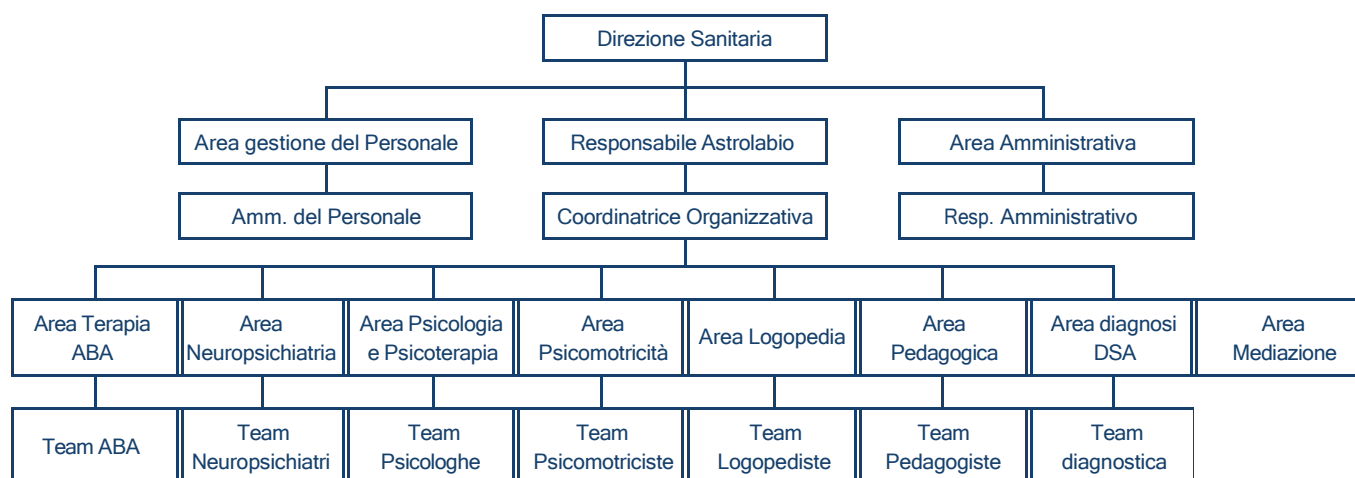
**La responsabile di Astrolabio**, in stretta collaborazione con il Direttore sanitario stesso, si occupa del monitoraggio e della supervisione del processo di erogazione dei servizi; promozione e comunicazione del servizio sul territorio; gestione e analisi customer; sviluppo del centro e di nuovi servizi; gestione autorizzazioni ASST e aspetti amministrativi; monitoraggio dell'andamento economico; gestione del personale.

**La coordinatrice organizzativa** lavora in stretto contatto con la responsabile di servizio svolgendo le seguenti mansioni: primo contatto telefonico con cliente e individuazione del/la professionista che possa rispondere al bisogno raccolto; gestione anagrafica clienti; gestione pratiche amministrative; affiancamento all'ufficio del personale per la selezione di nuovi professionisti.

**L'area gestione del personale** si occupa della selezione di nuove risorse, delle modalità e delle procedure di incarico, della valutazione periodica, dei percorsi di crescita professionale.

**L'area amministrativa** gestisce le attività di contabilità, di gestione amministrativa e contabile, di approvvigionamento.

**Le aree specialistiche differenziate** sono i gruppi di lavoro specializzati su 7 aree tematiche: consulenza psicologica e psicoterapica, logopedia, psicomotricità, pedagogia, mediazione familiare, neuroeducazione, neuropsichiatria e valutazione dei disturbi specifici dell'apprendimento.



## 5. MODALITÀ DI LAVORO E TEORIE DI RIFERIMENTO

Il punto di forza dell'approccio del centro polispecialistico Astrolabio risiede nella sinergica multidisciplinarietà dei diversi professionisti. Infatti, tutti i membri dell'équipe (psicoterapeuti, logopedisti, neuropsicomotricisti, pedagogisti, neuroeducatori, mediatori) mettono le proprie competenze al servizio dei clienti per identificare il percorso di cura più adatto allo specifico caso.

La metodologia di lavoro prevede il confronto costante tra i professionisti con l'obiettivo di progettare un percorso integrato e personalizzato per ciascun cliente. Questa metodologia permette all'équipe di sviluppare un approccio coerente e organico da un punto di vista clinico-gestionale, con metodi e strumenti condivisi.

Lo stesso approccio è adottato anche dall'équipe DSA (formata da logopedisti, neuropsicomotricisti, psicologi e neuropsichiatra infantile) specializzata nella diagnosi precoce di disturbi dell'apprendimento, del linguaggio e delle difficoltà emotive che caratterizzano la fascia dell'infanzia.

Per gli/le psicoterapeuti/e è offerto mensilmente un momento di co-visione: la clinica è un'area della psicologia che oltre alla formazione continua, necessita anche di intervizione e supervisione, per la crescita professionale e la gestione di casi complessi. Il gruppo diventa un prezioso spazio di confronto su casi clinici, approcci, tecniche, oltre che di condivisione di ricerche scientifiche e suggerimenti di letture.

Gli orientamenti di riferimento sono:

- Psicanalitico-relazionale e intersoggettivo elaborato da Winnicott, Bowlby, Kohut, Mitchell, Stern, Ogden, Bromberg, Renik, Cahn e in Italia Senise, Novelletto, Ammanniti;
- Cognitivo-comportamentale di A. Beck, le teorie evolutive e del ciclo di vita e la teoria dell'integrazione funzionale di G.C. Zapparoli;
- Sistemico-relazionale integrato che comprende gli orientamenti della Terapia Familiare (da Bateson) e quelli della teoria dell'Attaccamento (Bowlby).

Sebbene i professionisti abbiano diverse cornici teoriche di riferimento vi è convergenza metodologica sull'importanza delle relazioni e dei legami famigliari, nei diversi ambiti sociali e culturali come strumenti per rafforzare il benessere individuale e collettivo.

## 6. DESCRIZIONE AREE DI INTERVENTO

### LOGOPEDIA

La logopedia è volta all'educazione e rieducazione di tutte le disfunzioni causate da una patologia che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e degli handicap comunicativi.

Il logopedista si occupa dunque di valutazione, prevenzione, educazione e riabilitazione di: disturbi della voce, difetti di pronuncia, disturbi della deglutizione, deglutizione atipica, disturbi dell'apprendimento, deficit di comprensione/produzione linguistica, disturbi specifici del linguaggio, ritardi del linguaggio e balbuzie.

Proponiamo percorsi individuali per risolvere disturbi del linguaggio e della voce.

### NEUROPSICOMOTRICITÀ

La neuropsicomotricità all'interno di un contesto in cui il piacere dell'azione, del gioco e della relazione viene privilegiato, supporta i processi evolutivi dell'infanzia e valorizza l'integrazione delle componenti corporee, intellettive ed emotive.

La pratica della neuropsicomotricità permette al bambino di sviluppare competenze posturali e di coordinazione motoria, favorisce lo sviluppo di competenze relazionali e comportamentali, incrementa le competenze cognitive e percettive (attenzione, memoria, linguaggio) e facilita l'apprendimento di letto-scrittura e calcolo.

È prevista una prima fase di osservazione e valutazione del bambino, e una seconda fase di definizione, condivisione e attuazione del progetto terapeutico.

Proponiamo percorsi individuali o di gruppo per bambini/e per risolvere difficoltà motorie, della relazione, dell'affettività e del comportamento.

### CONSULENZA PSICOLOGICA / PSICOTERAPIA

La consulenza psicologica si rivolge a chi desidera affrontare una situazione personale difficile nella vita sentimentale, lavorativa o sociale attraverso la ricerca di strategie più funzionali e l'acquisizione di maggiore consapevolezza delle risorse personali.

Le consulenze si articolano attraverso colloqui che prevedono le seguenti fasi:

1. accoglienza e analisi della domanda di aiuto;
2. definizione del tipo di percorso da intraprendere (consulenza psicologica o psicoterapia);
3. definizione e condivisione degli obiettivi del percorso.

La psicoterapia coinvolge vari aspetti della vita psichica della persona ed è finalizzata all'espressione di sé, all'approfondimento delle cause della sofferenza emotiva, all'attribuzione di nuovi significati ai propri vissuti e alla ricerca di alternative possibili per ritrovare l'equilibrio psichico, migliorare la qualità di vita e lo stato di benessere della persona.

Proponiamo percorsi individuali, di coppia e di gruppo, per risolvere difficoltà emotive e favorire un cambiamento.

## **MEDIAZIONE FAMILIARE**

La mediazione familiare offre percorsi di ricostruzione delle relazioni familiari durante e dopo la separazione o il divorzio.

Il mediatore, su richiesta dei genitori o della coppia, nella garanzia del segreto professionale e in autonomia dall'ambito giudiziario, interviene perché padre e madre o la coppia costruiscano una comunicazione grazie alla quale esercitare, in maniera soddisfacente, la responsabilità genitoriale o un accordo efficace.

La mediazione familiare prevede colloqui con genitori/coppia suddivisi in tre fasi:

1. Preparatoria: analisi della situazione, strutturazione del percorso e condivisione delle regole, valutazione della mediabilità (2/3 colloqui)
2. Negoziazione: individuazione dei problemi e dei possibili accordi, verifica della validità degli accordi trovati/concordati (7/8 colloqui)
3. Conclusione: sintesi del percorso fatto, bilancio degli accordi presi, rilancio delle prospettive future (2/3 colloqui).

Proponiamo percorsi di coppia per gestire la conflittualità e ritrovare la capacità di comunicare.

## **CONSULENZA PEDAGOGICA**

La consulenza pedagogica è rivolta a genitori e adulti che sentono il bisogno di ascolto e confronto su problematiche educative nella relazione con bambini e ragazzi.

Ha la finalità generale di accompagnare, stimolare e orientare i genitori nel ruolo di "adulto educante", supportandoli nell'ascolto e nell'accoglienza dei bisogni reali dei bambini e ragazzi, nell'ottica di valorizzare al meglio le proprie risorse genitoriali.

La consulenza pedagogica prevede una fase di conoscenza iniziale, di analisi della domanda e una definizione degli obiettivi.

Proponiamo percorsi individuali, di coppia o di gruppo sul ruolo genitoriale.



## **CONSULENZA E TERAPIA ABA**

Proponiamo Interventi comportamentali domiciliari individuali per bambini/e e ragazzi/e con disturbi del neurosviluppo e diagnosi correlate.

Il lavoro è finalizzato ad aiutare la persona e la sua famiglia nell'acquisizione di consapevolezza delle loro risorse, impostare un lavoro educativo strutturato e costante nel tempo, attraverso un Progetto Educativo Individualizzato, con definizione di obiettivi, strumenti metodologici, attività, modalità di relazione con la rete sociale (famiglia, insegnanti, amici, altri servizi a supporto, ecc.).

Fasi di lavoro

- Assessment comportamentali e valutazioni abilità in tutte le aree di sviluppo.
- Valutazione funzionale e/o attività di analisi funzionale.
- Identificazione di obiettivi a lungo e breve termine in funzione delle abilità e dei comportamenti problema.
- Stesura programmi di abilità funzionali con relative procedure di trattamento.
- Supervisione di terapisti durante il workshop.

Possibili corsi di formazione per famiglie, insegnanti, terapisti, educatori ecc.

## **PRIMA CERTIFICAZIONE DSA**

Valutazione psicodiagnostica e certificazione dei disturbi specifici dell'apprendimento.

I DSA comprendono: dislessia, disortografia, disgrafia e discalculia.

La valutazione serve per comprendere le difficoltà del bambino/ragazzo e trovare insieme gli strumenti migliori per sostenerlo nella sua attività di studio.

Dal settembre 2018 è possibile richiedere una valutazione DSA effettuata da specialisti accreditati da ATS.

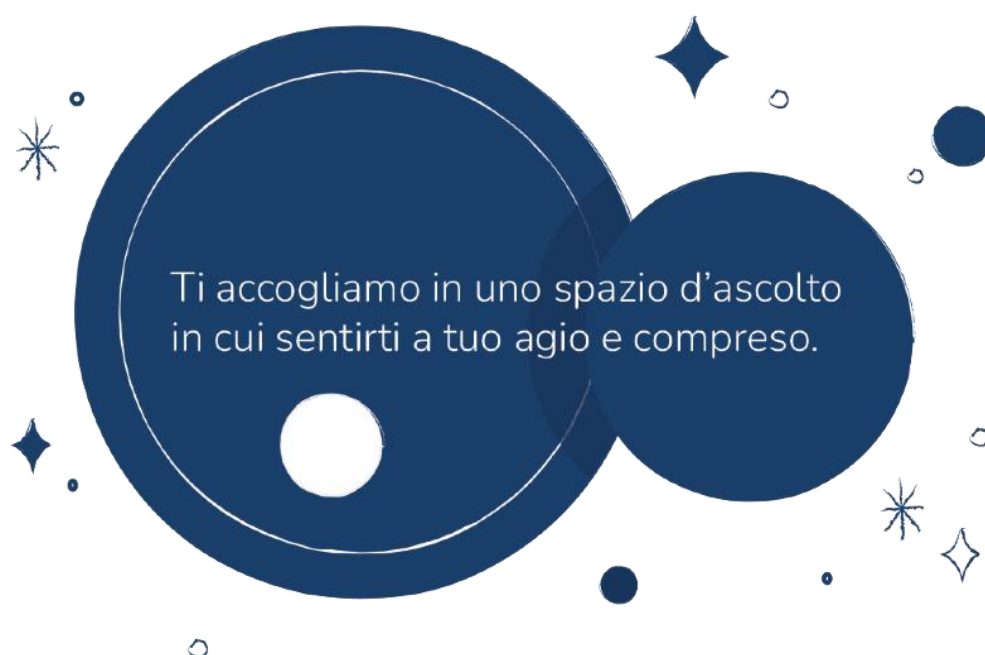
Una volta definito il disturbo specifico è possibile effettuare trattamenti di logopedia, psicomotricità e/o supportare con tutor dell'apprendimento il metodo di studio.

## 7. AREE DI INTERVENTO, TARGET E PRESTAZIONI

| AREA D'INTERVENTO                     | TARGET                | PRESTAZIONI OFFERTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LOGOPEDIA                             | Bambini/e e ragazzi/e | Percorsi logopedici per rispondere a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• problemi di deglutizione</li> <li>• difetti di articolazione</li> <li>• difetti di pronuncia</li> <li>• balbuzie</li> <li>• difficoltà di letto-scrittura</li> <li>• potenziamento nell'area linguistica</li> <li>• potenziamento nella letto-scrittura</li> </ul>                                                                                                                                                                                             |
|                                       | Adulti                | Percorsi logopedici per rispondere a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• problemi di deglutizione</li> <li>• problemi fonazione</li> <li>• Problemi articolazione balbuzie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| NEUROPSICO MOTRICITÀ                  | Bambini/e             | Percorsi psicomotori per rispondere a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• difficoltà di relazione con pari o adulti</li> <li>• difficoltà di regolazione emotiva, con diagnosi di autismo, ritardo mentale, iperattività</li> <li>• difficoltà comportamentali</li> <li>• difficoltà di attenzione e concentrazione</li> <li>• menomazioni (funzioni mentali globali e specifiche, funzioni sensoriali, funzioni neuro-muscolo-scheletriche e correlate al movimento) per favorire i processi di riorganizzazione funzionale</li> </ul> |
| CONSULENZA PSICOLOGICA / PSICOTERAPIA | Bambini/e             | Percorsi di consulenza e terapia per rispondere a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• difficoltà di autostima</li> <li>• difficoltà di ansia</li> <li>• fatica nell'affrontare la naturale crescita</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                       | Ragazzi/e             | Percorsi di consulenza e terapia individuale o di gruppo per rispondere a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• disturbi di ansia/panico</li> <li>• disturbi alimentari</li> <li>• malessere psichico</li> <li>• elaborazione lutto</li> <li>• rimotivazione e riorientamento al percorso scolastico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           |
|                                       | Genitori              | Percorsi di consulenza e terapia individuale o di gruppo per rispondere a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• difficoltà nella relazione con i figli</li> <li>• momenti di crisi di coppia</li> <li>• passaggio alla neo-genitorialità</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                 |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | Adulti     | Percorsi di consulenza e terapia individuale o di gruppo per rispondere a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• disturbi di ansia/panico</li> <li>• disturbi alimentari</li> <li>• malessere psichico</li> <li>• elaborazione lutto</li> </ul>                                                                                                                                                 |
|                                 | Scuola     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• percorsi di supporto emotivo di gruppo</li> <li>• sportelli supporto psicologico individuale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>MEDIAZIONE E FAMILIARE</b>   | Coppie     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• percorsi di mediazione per la risoluzione di momenti di conflitto</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>CONSULENZA PEDAGOGICA</b>    | Ragazzi/e  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• percorsi di tutoraggio DSA</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                 | Genitori   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• percorsi di scambio e confronto sul ruolo genitoriale individuale o di gruppo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                 | Scuola     | Percorsi di gruppo di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• supervisione per l'elaborazione del progetto pedagogico di servizio o di percorso individuale</li> <li>• progettazione e realizzazione di progetti di orientamento attraverso laboratori</li> <li>• sportelli- colloqui individuali/ri-motivazionali/ ri-orientamento scolastico nelle scuole secondarie di primo grado</li> </ul> |
| <b>CONSULENZA E TERAPIA ABA</b> | Bambini/e  | Percorsi riabilitativi per rispondere a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tic</li> <li>• iperattività</li> <li>• agnosia</li> <li>• problemi prassici</li> <li>• convinzioni errate</li> <li>• dispercezioni sensoriali</li> </ul>                                                                                                                                                         |
|                                 | Ragazzi /e | Percorsi riabilitativi per rispondere a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tic</li> <li>• iperattività</li> <li>• agnosia</li> <li>• problemi prassici</li> <li>• convinzioni errate</li> <li>• dispercezioni sensoriali</li> </ul>                                                                                                                                                         |
|                                 | Adulti     | Percorsi riabilitativi per rispondere a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tic</li> <li>• iperattività</li> <li>• agnosia</li> <li>• problemi prassici</li> <li>• convinzioni errate</li> <li>• dispercezioni sensoriali</li> </ul>                                                                                                                                                         |
|                                 | Genitori   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• consulenze per la gestione di comportamenti che sono disadattivi, ostacolano l'apprendimento, ostacolano lo sviluppo di nuove capacità, sono pericolosi per sé e per gli altri, interferiscono con lo svolgimento normali azioni quotidiane</li> </ul>                                                                                                    |

|                                         |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | Scuola                | <ul style="list-style-type: none"><li>percorsi di supervisione per la risoluzione di comportamenti che sono disadattivi, ostacolano l'apprendimento, ostacolano lo sviluppo di nuove capacità, sono pericolosi per sé e per gli altri, interferiscono con lo svolgimento normali azioni quotidiane</li></ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>PRIMA<br/>CERTIFICAZIONE<br/>DSA</b> | Bambini/e e ragazzi/e | <p>Valutazione DSA</p> <ul style="list-style-type: none"><li>test logopedici: prove di lettura, comprensione, scrittura, velocità di scrittura, calcolo, problem solving</li><li>test cognitivi: WISC-IV (valutazione quattro aree: di comprensione verbale, di ragionamento visuo-percettivo, di memoria di lavoro e indice di velocità di Elaborazione)</li><li>neuropsichiatra infantile: test per valutare eventuale presenza/assenza di anomalie o patologie sensoriali, neurologiche e di gravi psicopatologie</li></ul> |



## 8. PERCORSO DI ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso ai servizi del centro Astrolabio avviene nelle seguenti modalità:

| FASE                          | DESCRIZIONE ATTIVITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                         | STRUMENTI                                                                                |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PRIMO CONTATTO</b>         | Il responsabile della segreteria raccoglie la richiesta del cliente telefonicamente e contestualmente compila il modulo "scheda di accesso" (info anagrafiche, servizio richiesto, disponibilità e info su tariffe) e la invia alla coordinatrice organizzativa                              | Scheda di accesso                                                                        |
| <b>PRESA IN CARICO</b>        | Entro 24/36 ore dalla ricezione della "scheda di accesso" la coordinatrice organizzativa ricontatta la famiglia per raccolta ulteriori dati di approfondimento e contestualmente individua la professionista di riferimento                                                                  | Scheda di accesso                                                                        |
| <b>PRENOTAZIONE</b>           | La professionista individuata ricontatta la famiglia entro 48 ore e prenota gli spazi per la prima seduta entro 5/7 gg lavorativi                                                                                                                                                            | Calendario condiviso appuntamenti                                                        |
| <b>EROGAZIONE PRESTAZIONE</b> | Durante il primo colloquio la professionista compila la cartella paziente e l'autorizzazione al trattamento dei dati del paziente                                                                                                                                                            | Cartella Paziente<br><br>Consenso informato consulenza + versione riservata ai minorenni |
|                               | In base all'andamento del primo colloquio la professionista programma e prenota gli spazi per le sedute successive                                                                                                                                                                           | Calendario condiviso                                                                     |
|                               | Al termine di ogni seduta la professionista aggiorna i dati relativi alla prestazione nella cartella paziente e compila il diario della terapia                                                                                                                                              | Diario e cartella                                                                        |
| <b>PAGAMENTO</b>              | La famiglia effettua il pagamento con POS alla professionista. La professionista archivia la ricevuta del pagamento e la invia in amministrazione.<br>Produce mensilmente un report interno nel quale viene data evidenza delle prestazioni effettuate corredate alle generalità del cliente | File excel statistiche                                                                   |
| <b>ARCHIVIAZIONE</b>          | La professionista archivia il materiale cartaceo prodotto durante le sedute in cartelle che vengono poi mensilmente consegnate in amministrazione                                                                                                                                            |                                                                                          |
| <b>CUSTOMER</b>               | Annualmente viene inviato al cliente questionario soddisfazione                                                                                                                                                                                                                              | Questionario                                                                             |

## 9. SISTEMA INTERNO DI QUALITÀ

Il centro Astrolabio si impegna a monitorare, che le indicazioni contenute nella carta del servizio vengano applicate.

Annualmente verrà effettuata una verifica del rispetto degli standard dichiarati. Tale analisi, insieme ai risultati del questionario di soddisfazione e alle segnalazioni o reclami ricevuti, sarà oggetto di una relazione annuale sull'andamento del servizio e la base per promuovere azioni di miglioramento.

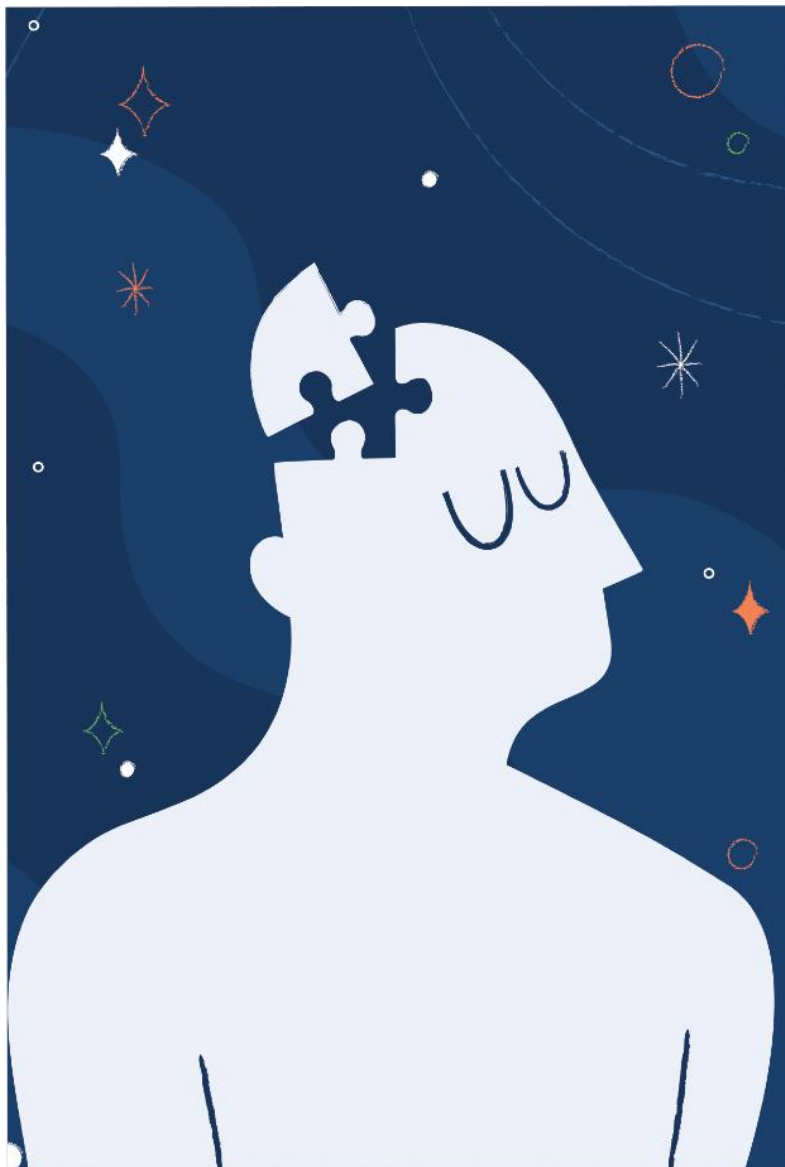
| VALUTAZIONE INTERNA                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| STRUMENTO                            | DESCRIZIONE E FINALITÀ STRUMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | QUANDO      |
| <b>Valutazione generale servizio</b> | Focus group con psicologo, pedagogo, logopedista, psicomotricista e mediatore familiare al fine di evidenziare aspetti negativi e positivi di ogni attività sviluppata nell'anno.                                                                                                                                                                                                                                                   | Annualmente |
| <b>Relazione finale</b>              | Relazione per effettuare una valutazione complessiva di tutte le attività svolte nello Spazio Astrolabio. La relazione viene consegnata alla referente della Cooperativa per lo Spazio Astrolabio. Tale relazione analizza: dati tecnici, attività svolte, rapporti con l'équipe, rapporti con il territorio, ipotesi progettualità futura. Essa viene completata con la rielaborazione dei questionari di valutazione dei clienti. | Annualmente |
| <b>Equipe quindicinale</b>           | Strumento redatto dal coordinatore che permette di mantenere la memoria del Servizio conservando le riflessioni fatte, le decisioni adottate durante le riunioni operative e di coordinamento.                                                                                                                                                                                                                                      | Ogni 15 gg  |

Un secondo livello di analisi si basa sul punto di vista dei clienti, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta dal servizio sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi.

| VALUTAZIONE ESTERNA                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                             |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| STRUMENTO                               | DESCRIZIONE E FINALITÀ STRUMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | QUANDO                                                      |
| <b>Modulo di suggerimenti e reclami</b> | Modulo per la raccolta di reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione. Le famiglie possono sporgere reclamo anche telefonicamente alla coordinatrice. La coordinatrice informa il Direttore Sanitario che valuta quali procedure mettere in atto per la risoluzione dei problemi e quali attori coinvolgere. Le segnalazioni e i reclami vengono raccolti in apposite schede e sono parte integrante degli strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità. Ai reclami viene data risposta nel minor tempo possibile, e comunque entro 15 giorni dalla segnalazione | Nel corso dell'anno – verifica cassetta reclamo settimanale |
| <b>Questionario famiglie</b>            | Strumento compilato dai clienti che permette di rilevare, annualmente, il grado di soddisfazione dei rispetto al servizio e loro eventuali suggerimenti e riflessioni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Annualmente                                                 |

Unendo i due livelli di analisi viene stilato un piano di miglioramento cioè un piano operativo per la risoluzione delle criticità individuate annualmente.

Infine in un'ottica di costante aggiornamento professionale, il centro Astrolabio si impegna a verificare annualmente gli obblighi formativi dei professionisti (ECM) chiedendo annualmente a ogni professionista, un'autodichiarazione dei corsi seguiti e dei crediti ottenuti.



## 10. TARIFFE

|                                                                                                     |                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONSULENZA INDIVIDUALE</b>                                                                       |                                                                                            |
| Psicologica<br>Psicoterapica<br>Pedagogica<br>Educativo/riabilitativa<br>Logopedica<br>Psicomotoria | 50 €                                                                                       |
| <b>VALUTAZIONE</b>                                                                                  |                                                                                            |
| Logopedica<br>Psicomotricità                                                                        | 55 €                                                                                       |
| <b>MEDIAZIONE FAMILIARE</b>                                                                         |                                                                                            |
| Mediazione                                                                                          | 70 €                                                                                       |
| <b>CONSULENZA E TERAPIA ABA</b>                                                                     |                                                                                            |
| Analisi del comportamento                                                                           | 75 €                                                                                       |
| Terapista ABA                                                                                       | 30 €                                                                                       |
| <b>PERCORSO PRIMA VALUTAZIONE E CERTIFICAZIONE DSA</b>                                              |                                                                                            |
| Colloquio anamnesi                                                                                  | Minimo : 50 €<br>Massimo: 100 € (2 colloqui nel caso i genitori fossero separati)          |
| Valutazione psicologica                                                                             | Minimo: 3 sedute 165 €<br>Massimo: 4 sedute 220 €                                          |
| Valutazione logopedica                                                                              | Minimo: 3 sedute 165 €<br>Massimo: 4 sedute 220 €                                          |
| Valutazione neuropsichiatrica                                                                       | 100 €                                                                                      |
| Restituzione ai genitori                                                                            | Minimo: 50 € - se presente un solo operatore<br>Massimo: 100 € - se presenti due operatori |
| Colloquio con insegnanti                                                                            | 50 €                                                                                       |
| Valutazione psicodiagnostica NPI                                                                    | Minimo: 3 sedute 300 €<br>Massimo: 4 sedute 400 €                                          |
| Stesura relazione                                                                                   | 100 €                                                                                      |
| <b>TUTOR DSA</b>                                                                                    |                                                                                            |
| Supporto al metodo di studio                                                                        | Minimo: pacchetto 10 ore - 350 €                                                           |
| <b>COLLOQUIO CONGIUNTO DI DUE PROFESSIONISTE</b>                                                    |                                                                                            |
| Colloquio                                                                                           | 70 €                                                                                       |



## 11. RINUNCE E ASSENZE

Ogni assenza deve essere comunicata con un preavviso di almeno 24 ore alla segreteria o al professionista di riferimento. In caso contrario sarà addebitata la prestazione.

Il cliente in qualsiasi momento potrà interrompere l'attività svolta comunicandolo alla professionista, rendendosi disponibile a effettuare un ultimo incontro finalizzato alla sintesi del lavoro svolto fino a quel momento.

Il professionista può valutare ed eventualmente proporre l'interruzione del rapporto terapeutico quando constata che il cliente non trae alcun beneficio dalla cura e non è ragionevolmente prevedibile che ne trarrà dal proseguimento della stessa; se richiesto, fornisce al cliente le informazioni necessarie a ricercare altri e più adatti interventi (art. 27 del Codice Deontologico degli Psicologi Italiani).

## 12. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il pagamento delle prestazioni avviene a fine seduta secondo le seguenti modalità:

- POS.  
Per rendicontare tale pagamento, il cliente ottiene una della ricevuta del Pos, cui farà seguito regolare fattura.
- BONIFICO intestato a Koinè cooperativa sociale onlus  
IT86X0501801600000012175048, Banca Popolare ETICA, con CAUSALE: MESE + COGNOME DI CHI EFFETTUA LA PRESTAZIONE + COGNOME PROFESSIONISTA  
Per rendicontare tale pagamento a fini assicurativi o fiscali, il cliente potrà allegare alla fattura la ricevuta della copia del bonifico effettuato.

Per le prestazioni legate alle certificazioni DSA il pagamento sarà suddiviso in due tranches: la prima iniziale a fine primo incontro (comprensiva di anamnesi, parte psicologica e parte logopedica) e la seconda nell'ultimo incontro alla consegna della relazione di valutazione.

Qualora vi siano richieste particolari per la gestione delle fatture, sarà necessario un'approvazione da parte dell'ufficio amministrativo. Non sarà più possibile modificare le fatture una volta emesse.

## 13. DIRITTI E DOVERI

Astrolabio si impegna ad assicurare che le attività e i servizi prestati siano conformi alla qualità ed alle condizioni indicate nella presente Carta dei Servizi.

I clienti si impegnano a informare tempestivamente il Centro in caso di assenza, attenersi alle regole interne della struttura, collaborare al fine di permettere che le attività svolte siano sviluppate al meglio, rispettare il pagamento delle prestazioni.

Lo psicologo, e in generale ogni professionista, è strettamente tenuto al segreto professionale (art. 11 del Codice Deontologico degli Psicologi Italiani).

## 14. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Tutte le informazioni relative ai servizi erogati dal centro polispecialistico Astrolabio sono disponibili sia sul sito della Cooperativa Koinè nella sezione dedicata che attraverso il materiale informativo (brochure, locandine, volantini, video) distribuito presso i servizi e gli enti della rete territoriale di riferimento.

## 15. CONTATTI E SEDI

Via Luigi Cadorna, 11  
20026, Novate Milanese (MI)  
Telefono: 3209572736  
Email: [prenotazioni@koinecoopsociale.it](mailto:prenotazioni@koinecoopsociale.it)  
Sito: [www.koinecoopsociale.it/astrolabio](http://www.koinecoopsociale.it/astrolabio)

## 16. TRATTAMENTO DEI DATI

Koinè Cooperativa Sociale ONLUS in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi del Reg. UE 679/2016 sulla Protezione dei dati (GDPR), che prevede la tutela dei diritti e delle libertà delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti.

I dati personali saranno trattati unicamente da personale istruito ed espressamente autorizzato dal Titolare nei seguenti modi:

- Trattamento a mezzo di supporti elettronici;
- Trattamento manuale a mezzo di archivi cartacei.

I dati potranno essere comunicati a soggetti terzi, debitamente nominati Responsabili del trattamento se previsto, e in particolare a:

- Soggetti pubblici e/o privati per i quali la comunicazione dei dati è obbligatoria o necessaria in adempimento a obblighi di legge o sia comunque funzionale all'amministrazione del rapporto;
- Consulenti e liberi professionisti che collaborano con la Cooperativa;
- Enti pubblici e privati committenti del servizio, se previsto.

I dati personali raccolti e trattati da Koinè Cooperativa Sociale ONLUS sono conservati e trattati con modalità tecniche e organizzative adeguate per garantire il livello di sicurezza rispetto al rischio tenendo conto dello stato dell'arte, della natura, dell'oggetto e del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e la libertà delle persone fisiche.

Ogni dato viene conservato per il tempo necessario ad adempiere a obblighi derivanti dall'erogazione del servizio, da norme di legge e regolamenti e per eventuali ispezioni e comunque per un tempo indicativo non superiore a dieci anni.

