



CON  STO INFANZIA

servizi & formazione per l'infanzia

cooperativa sociale



Carta dei Servizi Centro MaMa

2023 - 2024

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di “MaMa” ha lo scopo di illustrare in maniera chiara e dettagliata le attività del Centro, farci conoscere meglio dai cittadini e rendere i nostri servizi accessibili a tutti.

Il suo contenuto presenta la qualità del servizio offerto reso possibile dall’adozione di standard di qualità che “MaMa” si impegna a rispettare quotidianamente.

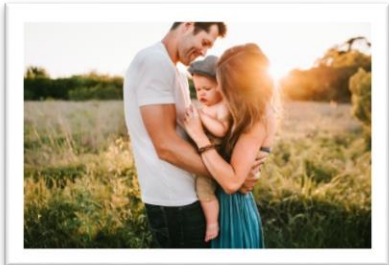
Obiettivo principale della Carta dei Servizi è quello di diffondere la Vision, Mission e i Valori che caratterizzano l'organizzazione del Centro “MaMa” ed Illustrare i servizi offerti.

Questo documento è rivolto a Enti e Istituzioni, cittadini e interlocutori del Centro ed è disponibile sul sito internet aziendale www.centromama.it

INDICE

1. Il Centro MaMa
2. Mission
3. Politica della Qualità
4. Destinatari e modalità di accesso
5. Equipe multidisciplinare e staff organizzativo
6. Ambiti di intervento
 - 6.1 Diagnosi
 - 6.2 Prevenzione
 - 6.3 Terapia e Riabilitazione
7. Standard di Qualità
8. Reclami, Segnalazioni e suggerimenti
9. Soddisfazione dell'utenza
10. Rispetto e Tutela della Privacy
11. Contatti

1. IL CENTRO MAMA



“MaMa” è un Centro Sanitario il cui operato è indirizzato a bambini, adolescenti, adulti, famiglie e scuola e si occupa della diagnosi, valutazione e riabilitazione dei disturbi dell’età evolutiva. L’equipe di professionisti che operano al Centro è composta da professionisti altamente qualificati e costituisce il punto di forza del nostro modello di intervento: l’equipe si struttura, infatti, come modello funzionale indispensabile alla presa in carico ottimale, che permetta un approccio integrato sia per la diagnosi sia per la riabilitazione.

Nello specifico le nostre attività comprendono: **Prestazioni Sanitarie** e **Attività Complementari**.
Prestazioni sanitarie: Valutazione e trattamento neuropsichiatrico infantile - Valutazione psicodiagnostica - Valutazione logopedica - Valutazione Neuropsicomotoria - Colloquio\Sostegno psicologico - Percorsi di Psicoterapia - Trattamento Logopedico -Trattamento neuropsicomotorio - Sostegno educativo-pedagogico - Mediazione Familiare - Sostegno alla genitorialità - Doposcuola DSA (Disturbo Specifico dell’Apprendimento). **Attività complementari:** Percorsi sul metodo di studio - Percorsi di sostegno alla genitorialità - Percorsi sull’accrescimento dell’autostima - Progetti nelle scuole - Formazione delle insegnanti – Seminari - Percorsi di pratica psicomotoria educativa e preventiva.

Il Centro “MaMa” è accreditato alla Regione Toscana per rilasciare la certificazione di disturbo specifico dell'apprendimento D.G.R. n.553/2016 n. adozione 7510

Perché scegliere il Centro MaMa?

Al centro dell'attività di “MaMa” c'è la qualità professionale e umana per una presa in carico globale del bambino e della sua famiglia, dall'identificazione del bisogno fino alla realizzazione di un progetto individualizzato di supporto. La presenza e collaborazione delle diverse figure professionali garantisce l'integrazione di competenze, punti di vista ed approcci diversi e complementari e permette la realizzazione di interventi diretti al bambino nella sua interezza e complessità.

2. MISSION

La Cooperativa Sociale Onlus **CONTESTOINFANZIA** presta da sempre attenzione e ascolto al mondo dell'Infanzia e ai suoi bisogni per promuovere una nuova cultura che abbia al centro il bambino, inteso come essere competente e portatore di potenzialità, e la sua famiglia.

In questo contesto la Cooperativa si è posta al fianco dei bambini e delle loro famiglie per creare e dare vita a percorsi educativi di qualità che garantissero il benessere generale e la possibilità di sviluppare al meglio le potenzialità dei più piccoli.

La continua attenzione e l'ascolto ai bisogni del territorio in cui **ContestoInfanzia** si inserisce ed opera da molti anni, ha portato all'esigenza di affiancare ai percorsi educativi tradizionali e di qualità un nuovo servizio con una struttura articolata in grado di sostenere con competenza e serietà la complessità del sistema familiare.

Un sogno che si è concretizzato nella creazione del *Centro Sanitario "MaMa"*: un progetto nato per rispondere alla richiesta di sostegno del sistema familiare e dei bambini, sia in condizione di benessere sia in presenza di difficoltà, per prevenire il disagio e promuovere la salute.

Accompagnare attivamente i bambini e le famiglie nel percorso di crescita, permettendo loro di sviluppare al meglio le proprie risorse: questo l'obiettivo all'origine della nascita del Centro.

Per questa ragione, all'interno del Centro sono previsti due macro-percorsi: il **percorso di prevenzione e promozione del benessere e il percorso di diagnosi, terapia e riabilitazione**. Un Centro che opera in maniera integrata per offrire la possibilità di beneficiare, in un unico contesto, di interventi mirati e articolati nella maniera più efficace sulla base dei bisogni specifici.

In particolare si propone di: offrire un punto di riferimento sul territorio per la presa in carico diagnostica e terapeutico-riabilitativa, di bambini ed adolescenti con difficoltà e patologie in ambito neuropsichiatrico, creando una solida rete di collaborazione con le altre agenzie di sostegno alla salute e allo sviluppo dell'età evolutiva (scuole, sanità pubblica, pediatri di base, ecc.); promuovere percorsi di prevenzione e di sostegno alla genitorialità e alla funzione educativa, con l'obiettivo ultimo di alimentare una cultura che metta al centro il benessere del bambino.

3. POLITICA DELLA QUALITÀ

Coerentemente alla Mission, **la Politica di MaMa** si esplicita attraverso i seguenti impegni:

- consentire prese in carico terapeutiche e riabilitative precoci ed integrate, in accordo con le evidenze scientifiche che individuano la tempestività, l'intensità e l'integrazione di obiettivi come caratteristiche essenziali per l'efficacia della presa in carico diagnostico-terapeutica;
- riconoscimento e individuazione dell'equipe multi-professionale come modello funzionale indispensabile alla presa in carico ottimale, che permetta un approccio integrato sia per la diagnosi che per la riabilitazione;
- adottare un approccio evidence-based, applicando i criteri diagnostici dei sistemi di codifica internazionalmente riconosciuti (DSM-5 e ICD-10) e, laddove presenti, utilizzare linee guida e protocolli valutativi e terapeutici di intervento, suggeriti da organismi scientifici nazionali o internazionali e/o validati dalla comunità scientifica;
- attuare un monitoraggio costante sull'andamento dei percorsi, al fine di verificarne l'adeguatezza e di garantirne efficacia ed economicità;
- promuovere un'integrazione dei percorsi riabilitativi con l'ambito scolastico e la vita familiare e sociale dell'utente;
- al fine di promuovere iniziative volte alla prevenzione e al benessere del bambino e della famiglia, creare reti di collaborazione con altre associazioni del territorio;
- promuovere e sostenere la formazione degli operatori;
- porre al centro di ogni tipo di intervento la qualità delle relazioni umane con l'utenza e tra gli operatori;
- assicurare al sistema gestionale le risorse necessarie al suo funzionamento;
- ampliare progressivamente il ventaglio dell'offerta in base alla crescita dell'utenza e delle richieste e necessità del territorio.

4. DESTINATARI E MODALITÀ DI ACCESSO

La Carta dei Servizi è rivolta ai singoli (minori e adulti), alla Comunità, ai Servizi Pubblici e Privati del territorio e a tutti coloro che individuano un bisogno che può prevedere un intervento da parte del Centro.

Per accedere ai servizi del Centro “MaMa” è possibile telefonare ai numeri 0586/792330 e 349/7586795 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 oppure scrivere una mail a info@centromama.it e si verrà ricontattati per fissare un appuntamento.

La segreteria del Centro si trova in Via Guido Rossa n° 58 Località Le Morelline Rosignano Solvay ed è aperta per appuntamenti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

5. EQUIPE MULTIDISCIPLINARE E STAFF ORGANIZZATIVO

Tutti i professionisti che lavorano all'interno del Centro sono iscritti ai rispettivi Albi e Ordini professionali, che ne attestano la competenza; inoltre il Centro si avvale dell'aggiornamento continuo dei professionisti. L'esperienza e la competenza dei professionisti consente a chi si rivolge al Centro di ricevere risposte rapide e concrete ai propri bisogni. Tutti i professionisti di "MaMa" sono liberi professionisti e condividono i principi e le finalità del Centro stesso.

A seguire Equipe Multidisciplinare e Staff Organizzativo (i profili dell'Equipe Multidisciplinare sono consultabili sul nostro sito internet www.centromama.it).

EQUIPE MULTIDISCIPLINARE	
Direzione Sanitaria	Dott. Gianluca Benetti
Neuropsichiatra Infantile	Dott.ssa Simonetta Monti
Psicologa	Dott.ssa Elisa Cadoni
Psicologa	Dott.ssa Laura Bellini
Psicologa e Psicoterapeuta	Dott.ssa Giulia Fruzzetti
Psicologa e Tutor DSA	Dott.ssa Francesca Mannucci
Neuropsicomotricista	Dott.ssa Aurora Giorgetti
Neuropsicomotricista	Dott.ssa Chiara Capone
Logopedista	Dott.ssa Vanessa Franchi
Tutor DSA	Dott. Marco Doni
STAFF ORGANIZZATIVO	
Legale Rappresentante e Sistema Qualità	Dott.ssa Francesca Bagni
Amministrazione	Paola Guidi
Risorse Umane	Serena Maggi
Segreteria Organizzativa	Dott.ssa Debora Zanni

6. AMBITI DI INTERVENTO

Diagnosi

L'età evolutiva è la fase della vita in cui si sviluppano gli strumenti fondamentali dell'essere umano. Linguaggio, Movimento, Relazione, Apprendimento, Capacità di adattamento e di soluzione di problemi, Intelligenza emotiva vanno incontro ad un processo di sviluppo e modellamento che porterà alla maturità dell'individuo adulto. In questa fase sono molte le difficoltà che si possono manifestare e che colpiscono una percentuale elevata di bambini ed adolescenti.

Prevenzione

Il Centro Mama pone grande attenzione al tema della prevenzione al disagio e alla sofferenza psicologica legata ai vari passaggi critici della vita di un bambino e della sua famiglia. Per questo motivo sono stati studiati percorsi che mirano a sostenere il ruolo dei genitori che si trovano a gestire situazioni nuove e difficili e altri che hanno lo scopo di accompagnare i bambini e gli adolescenti nella presa di consapevolezza del proprio valore e del proprio ruolo all'interno della società. Il Centro si pone, inoltre, come punto di riferimento per il sostegno a Professionisti che sentono il bisogno di un confronto con un'equipe specializzata e per la formazione a insegnanti, educatori ed esperti del settore educativo.

Terapia e Riabilitazione

L'intervento terapeutico e riabilitativo in età evolutiva è particolarmente importante perché è spesso in grado di stimolare positivamente e significativamente lo sviluppo di abilità e funzioni di base. L'infanzia è infatti un periodo caratterizzato da una elevata plasticità e resilienza, in cui esperienze e stimolazioni specifiche adeguate permettono il recupero di difficoltà e lo sviluppo di potenzialità. Il Centro Mama è in grado di realizzare percorsi mirati che rispondono tempestivamente alle specifiche esigenze del bambino/adolescente.

6.1 DIAGNOSI

Molti genitori hanno dubbi se e quando affrontare un percorso di valutazione per il proprio figlio.

Va quindi sottolineato che una **corretta diagnosi** di eventuali problematiche durante lo sviluppo è lo strumento principale per delineare un percorso di supporto **mirato** ed **efficace**.

Tutti gli studi ci confermano, infatti, che il bambino è particolarmente recettivo a stimoli adeguati ed esperienze nutrienti, che se forniti precocemente e con metodologie corrette incidono significativamente nella storia evolutiva consentendo il recupero delle difficoltà e la riduzione di possibili conseguenze sulla vita sociale e personale.



Le difficoltà scolastiche hanno spesso un impatto significativo sulla vita del bambino e possono causare ansia, scarsa autostima e perdita di motivazione. In alcuni casi esse sono determinate da disturbi nell'acquisizione fluida e automatica degli apprendimenti di base (Disturbi Specifici dell'Apprendimento - DSA) o di processi generali quali Attenzione e Memoria di lavoro.

- Dislessia
- Discalculia
- Disortografia
- Disgrafia
- Difficoltà delle Funzioni esecutive
- Difficoltà di Memoria di Lavoro
- Funzionamento Intellettivo Limite

Una diagnosi attenta consente l'attuazione di un potenziamento mirato alle specifiche difficoltà del bambino e ai suoi punti di forza e permette di fornire indicazioni adeguate a insegnanti e genitori.



L'infanzia e l'adolescenza sono fasi della vita che hanno in sè sia la spinta naturale verso la crescita, sia le difficoltà insite nel percorso di separazione dalle figure genitoriali, di confronto con il mondo sociale e di costruzione delle relazioni.

Immersi in un mondo sempre più complesso è frequente che anche i bambini e gli adolescenti possano incontrare momenti di difficoltà e, talvolta, possono emergere sintomi che interferiscono significativamente con il benessere e con una buona relazione con il mondo familiare, scolastico e sociale.

- Fobia Scolare
- Disturbo da Ritiro Sociale
- Disturbo d'Ansia
- Disturbi depressivi
- Disturbi dell'alimentazione
- Difficoltà legate alla sfera sessuale
- Disturbo Ossessivo-Compulsivo
- Disturbo Oppositivo-Provocatorio e Disturbo della Condotta

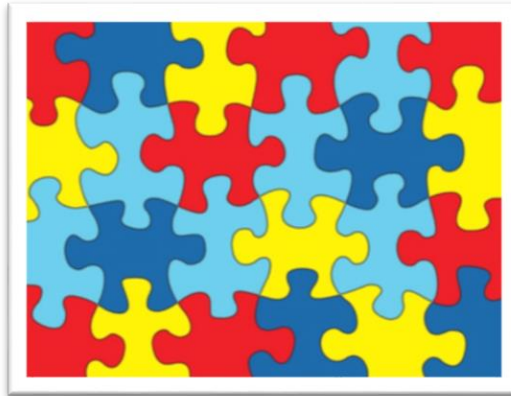
Questi sono alcuni dei quadri che si possono osservare e per i quali sono indicati un percorso di valutazione e, eventualmente, l'attivazione di percorsi di tipo psicoterapico (solo in alcuni casi anche di tipo farmacologico), specificamente rivolti al quadro osservato.

6.2 PREVENZIONE

Il Centro Mama pone grande attenzione al tema della prevenzione al disagio e alla sofferenza psicologica legata ai vari passaggi critici della vita di un bambino e della sua famiglia.

Per questo motivo sono stati studiati percorsi che mirano a sostenere il ruolo dei genitori che si trovano a gestire situazioni nuove e difficili e altri che hanno lo scopo di accompagnare i bambini e gli adolescenti nella presa di consapevolezza del proprio valore e del proprio ruolo all'interno della società.

Il Centro si pone, inoltre, come punto di riferimento per il sostegno a Professionisti che sentono il bisogno di un confronto con un'equipe specializzata e per la formazione a insegnanti, educatori ed esperti del settore educativo.



I disturbi dello Sviluppo sono un gruppo di disordini che si manifestano nei primi anni di vita e che comportano una difficoltà nelle diverse linee evolutive del bambino: linguaggio e comunicazione, relazione, attenzione e regolazione, coordinazione e capacità motorie, cognizione e apprendimento.

Le difficoltà possono variare da quadri sfumati ad altri maggiormente complessi e spesso diverse aree di sviluppo possono essere coinvolte contemporaneamente.

La letteratura scientifica concorda sull'importanza di una individuazione precoce finalizzata all'attivazione di percorsi terapeutici e riabilitativi tempestivi e specifici.

- Spettro Autistico
- Disturbi del Linguaggio
- Disturbi dell'Attenzione e Iperattività
- Disturbi della Regolazione
- Disturbi delle Prassie e del movimento
- Deficit cognitivi
- Disturbi dell'Apprendimento
- Disturbi da tic

LA SEDUTA DI PRATICA PSICOMOTORIA



Le sedute di Pratica Psicomotoria accompagnano i bambini e le bambine nel loro percorso di crescita affinché, nel rispetto della loro soggettività, originalità e spontaneità, vivano un tempo e un luogo privilegiati per la conoscenza di sé e l'apertura alla socializzazione. La seduta di Pratica Psicomotoria è un itinerario simbolico del processo di maturazione psicologica del bambino attraverso l'espressività motoria, verbale, grafica (disegno) e plastica (costruzione). In questo itinerario il bambino è accompagnato dallo psicomotricista che osserva, ascolta e lo accompagna sostenendolo nella sua azione. Questo percorso

può essere intrapreso dal bambino almeno fino all'accesso alla scuola primaria.

GLI OBIETTIVI: favorire il gioco spontaneo e senso-motorio: correre, saltare, arrampicarsi, dondolare, scivolare, svuotare e riempire, raggruppare e sparpagliare, distruggere e costruire, nascondersi e ricomparire. Sono giochi che riguardano, oltre che il movimento del corpo, la sensorialità, la tonicità e l'emozione. Giocare a "far finta di" è attivare l'immaginazione: attraverso l'uso di materiali non strutturati a disposizione nella sala, come morbidi cubi di gommapiuma, teli, drappi, corde, legni ... il bambino ricrea oggetti e vissuti familiari. Ad esempio utilizza la coperta per coprirsi come fa la mamma quando va nel suo lettino, la tovaglia per apparecchiare come fa la nonna, la macchina del papà ... rendendo presente l'altro in sua assenza. **L'obiettivo primario della seduta è favorire l'espressione delle emozioni, la capacità di attenzione e di ascolto, le capacità empatiche e relazionali.**

LA SEDUTA DI PRATICA PSICOMOTORIA

IL RITUALE DI ENTRATA - È il momento di accoglienza del gruppo dei bambini all'interno della sala. Lo psicomotricista dedica ad ognuno un momento di saluto individuale prima del "Via!"

L'ESPRESSIVITA' MOTORIA - Nello spazio per l'espressività motoria i bambini hanno a disposizione materassi e cubi in gomma piuma di diverse dimensioni, strutture per saltare, arrampicarsi, scivolare e inoltre stoffe, palline, corde...Questo materiale permette loro di vivere il piacere sensomotorio e attivare la creatività.

LA STORIA - Il racconto di una breve storia, fra il tempo dell'espressività motoria e quello dell'espressività grafico-plastica, accompagna i bambini dal movimento del corpo al movimento di immagini mentali e quindi al movimento del pensiero. La storia, in genere, riguarda il desiderio dei bambini di diventare grandi e sarà una storia creata sul momento dallo psicomotricista in merito ai bisogni-desideri espressi dai bambini attraverso il gioco.

L'ESPRESSIVITA' GRAFICO PLASTICA - Nello spazio per l'espressività grafico-plastica i bambini hanno a disposizione legnetti per costruire, plastilina, fogli, pennarelli. Lo psicomotricista accoglie e sostiene le produzioni dei bambini, il loro piacere di agire, la soddisfazione per le loro creazioni.

IL RITUALE DI FINE SEDUTA - I bambini sono invitati alla panchina per il saluto finale. Lo psicomotricista mette brevemente parole sulle imprese dei bambini durante la seduta restituendo la meraviglia dei loro giochi e delle loro creazioni e..."alla prossima seduta!"

COLTIVIAMO L'AUTOSTIMA



Fin da piccoli i bambini cominciano a costruire un'immagine di sé osservando come gli adulti reagiscono ai propri comportamenti e molto spesso accade che l'atteggiamento assunto dal bambino si genera in risposta all'idea che il mondo esterno ha di lui, alle "etichette" che gli vengono date.

Avviene frequentemente che il bambino non abbia la chiara consapevolezza di quelli che sono i suoi limiti e le sue reali capacità e ciò si tramuta in difficoltà emotive, relazionali e scolastiche.

In risposta a questo, il Centro Ma.ma ha strutturato degli incontri per i bambini e le bambine dai **6 ai 12 anni** con l'obiettivo di renderli più sicuri di sé e aiutarli a diventare adulti sereni e consapevoli del proprio valore: attraverso il gioco, l'esplorazione dei vissuti emotivi e lo scambio con il gruppo di pari, il percorso si propone di costruire in modo divertente e piacevole un'immagine di sé armonica e coerente.

Gli incontri si tengono **1 volta a settimana** per **1 ora** presso il Centro Ma.ma. Sono previsti inoltre **incontri con la coppia genitoriale e/o con il gruppo di genitori** per condividere le conquiste fatte dai bambini e fornire gli strumenti per continuare ad accrescere e potenziare l'Autostima anche nella vita quotidiana.

FORMAZIONE E SUPERVISIONE DI PERSONALE EDUCATIVO, INSEGNANTI E PROFESSIONISTI SANITARI



L'attività di formazione del Centro “MaMa” si realizza principalmente in due ambiti di intervento: la **formazione** di personale educativo e docente e la **supervisione** e formazione di professionisti sanitari.

Il progetto di formazione del personale educativo e degli operatori sanitari è atto a formare il personale sia per la prevenzione e lo screening precoce delle situazioni di disagio sia per favorire la promozione del benessere e sostenere, così, le famiglie e i bambini.

Per ContestoInfanzia, la formazione costituisce uno strumento strategico di valorizzazione e sviluppo delle sue risorse umane: un arricchimento delle competenze e delle professionalità del personale educativo e degli operatori sanitari che viene orientato in funzione dei bisogni dei bambini, delle famiglie e delle esigenze del servizio.

Nei servizi alla persona è infatti fondamentale lavorare in termini formativi sulla centralità dell'utente e sulla relazione d'aiuto che si realizza nella pratica quotidiana.

Il progetto vede impegnate le varie professionalità presenti nel centro a seconda del modulo formativo richiesto con l'obiettivo di contestualizzare la pratica formativa con la situazione concreta della realtà.

La mission ultima è, infatti, il miglioramento continuo dei servizi proposti, in linea con la filosofia di ContestoInfanzia.

GRUPPI DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ



La famiglia è un sistema complesso in costante trasformazione e questa trasformazione richiede ai componenti un adattamento flessibile.

Un genitore si trova ad affrontare situazioni sempre nuove, che vanno di pari passo con la crescita dei figli e il loro passaggio tra i vari stadi della vita e molto spesso si trova in difficoltà nell'affrontare tali momenti, sentendosi inadatto e inefficace.

Proprio per rispondere a questo bisogno nascono gli incontri di gruppo per il sostegno genitoriale, ovvero gruppi di coppie di genitori (o singoli) che, accompagnati dalla presenza di un Professionista, si mettono in discussione condividendo il proprio ruolo, le proprie ansie e le proprie qualità e competenze in merito.

Il confronto con gli altri genitori è già di per sé un aiuto e la presenza del Professionista agevola, sostenendola, la relazione e promuove l'acquisizione e lo scambio delle competenze genitoriali, la migliore comprensione delle problematiche e la prevenzione dei possibili momenti di crisi evolutiva dei figli.

Il percorso è strutturato in incontri di 1ora e mezza a cadenza settimanale.

*“Se una società vuole veramente proteggere i suoi bambini,
deve cominciare con l’occuparsi dei suoi genitori” (J.Bowlby).*

GRUPPI DI SOSTEGNO PSICOPEDAGOGICO



I piccoli gruppi di sostegno psicopedagogico hanno tre scopi fondamentali:

1. Potenziamento delle funzioni esecutive
2. Sostegno ai compiti
3. Sostegno Emotivo

Le funzioni esecutive sono quell'insieme di abilità che consentono all'individuo di rispondere adeguatamente alle richieste nuove e non conosciute che l'ambiente gli propone, in assenza di schemi di risposta automatici e che richiedono l'elaborazione di nuovi piani d'azione.

Esse sono:

- pianificazione, ossia la capacità di prevedere le conseguenze delle proprie azioni e di progettare la sequenza di componenti finalizzati al raggiungimento di un obiettivo;
- inibizione, ovvero la capacità di controllare gli stimoli interferenti rispetto al compito che si sta svolgendo;
- memoria di lavoro, ovvero la capacità di trattenere nella mente le informazioni per il tempo necessario per poterle processare ed elaborare, abilità necessaria per poter svolgere più compiti contemporaneamente;
- flessibilità cognitiva, ovvero la capacità di cambiare strategia di pensiero o d'azione per far fronte alle situazioni, che si traduce nella capacità di modificare il proprio comportamento quando è inefficace al raggiungimento di un obiettivo (in opposizione a rigidità e perseverazione);
- giudizio, ossia la capacità di stimare e valutare una situazione in base alle proprie conoscenze, alla base dell'abilità di fare corrette valutazioni cognitive;
- attenzione: ovvero la capacità di direzionare le proprie risorse verso uno stimolo (attenzione selettiva), di portare a termine un compito (attenzione sostenuta), e di svolgere due compiti contemporaneamente (attenzione divisa).

LE EDUCATRICI ESPERTE IN PRATICA PSICOMOTORIA



"Per me la psicomotricità è accogliere, ascoltare e accompagnare il gioco e il movimento del bambino alla ricerca del piacere e del benessere". Michela

"Per me la Pratica Psicomotoria è una metodologia che aiuta a cogliere e comprendere ciò che i bambini raccontano attraverso il movimento, loro principale mezzo di espressione. Credo molto in questa pratica per la sua forte valenza pedagogica nella prima infanzia dove i bambini maturano a partire dall'esperienza che fanno tramite la via corporea". Ramona

"Mi ritengo una privilegiata, attraverso la psicomotricità posso osservare i bambini mentre giocano liberamente e rappresentano se stessi, nel piacere del movimento". Francesca

Per me la psicomotricità è il mezzo per sostenere il bambino nella sua naturale evoluzione utilizzando quegli strumenti suoi propri (corpo, movimento e gioco), per promuovere la conoscenza di sé e degli altri". Franca

"Ritengo la psicomotricità un insieme di pratiche che utilizzano come principale strumento il gioco, e soprattutto il gioco del movimento, per accompagnare l'evoluzione e lo sviluppo della personalità del bambino, intesa come unità di corpo, mente ed emozione, nelle diverse fasi della crescita". Letizia



La Mediazione familiare è un percorso di aiuto nei casi di cessazione di un rapporto di coppia a qualsiasi titolo costituito o di conflitti parentali che implicino aspetti emotivo-relazionali; può essere volontario, sollecitato dalle parti, o richiesto dal circuito giuridico.

È finalizzato alla riorganizzazione delle relazioni familiari e in particolare al raggiungimento di accordi concreti e duraturi concernenti l'affidamento e l'educazione dei minori, gli aspetti economici e patrimoniali, e tutto quanto previsto dalla normativa vigente in tema di separazione e divorzio.

Il mediatore è un professionista terzo, imparziale, qualificato e con una formazione specifica, che opera per facilitare il processo di comunicazione all'interno della famiglia e il mantenimento della comune responsabilità genitoriale: il suo obiettivo è quello di costruire un'esperienza relazionale significativa in un clima di fiducia, sostegno e cooperazione, ponendo al centro del percorso di aiuto i bisogni e gli interessi di tutte le persone coinvolte nell'accordo, in particolare dei figli.

Il Centro Mama propone un percorso di Mediazione familiare di circa 10 incontri con la coppia genitoriale; gli obiettivi e le modalità di intervento sono specifici per ogni situazione e vengono concordati sulla base dei bisogni della famiglia.



Il Centro Mama propone **incontri individuali personalizzati per bambini e ragazzi della scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado**, alla scoperta di un giusto metodo per studiare più facilmente, insieme a tutor specializzati.

Per attuare un percorso personalizzato e per promuovere il benessere di ciascun bambino, vengono utilizzate le competenze e le potenzialità osservate, vengono sempre tenute di conto le sue caratteristiche psicologiche, i suoi punti di forza e le sue difficoltà.

I ragazzi, attraverso questo percorso, vengono accompagnati a trovare il proprio metodo di studio più efficace possibile e le strategie per loro più adeguate, per raggiungere una maggiore autonomia e un migliore rendimento scolastico.

Oltre ai testi scolastici di ciascun ragazzo, vengono utilizzati software specifici, vengono costruiti insieme ai ragazzi anche strumenti compensativi come mappe concettuali e schemi riassuntivi, con l'ausilio dei diversi computer forniti dalla struttura.

Questo percorso di supporto, finalizzato all'adozione di strategie mirate alla gestione delle difficoltà specifiche, vede il coinvolgimento necessario oltre che del professionista, di insegnanti e genitori; il tutor infatti ricopre anche un ruolo di mediatore nei rapporti famiglia-scuola.

Gli incontri si svolgono all'interno del centro con tutor specializzati, con una cadenza di una o due volte a settimana per un'ora per ciascun incontro con possibilità di usufruire del servizio anche in modalità a distanza.

6.3 TERAPIA E RIABILITAZIONE

L'intervento terapeutico e riabilitativo in età evolutiva è particolarmente importante perché è spesso in grado di stimolare positivamente e significativamente lo sviluppo di abilità e funzioni di base.

L'infanzia è infatti un periodo caratterizzato da una elevata plasticità e resilienza, in cui esperienze e stimolazioni specifiche adeguate permettono il recupero di difficoltà e lo sviluppo di potenzialità.

Il Centro “Mama” è in grado di realizzare percorsi mirati che rispondono tempestivamente alle specifiche esigenze del bambino/adolescente.

RIABILITAZIONE LOGOPEDICA



In seguito alla diagnosi e a seconda della problematica evidenziata, si può ritenere necessario un intervento **logopedico** di tipo preventivo, educativo e riabilitativo.

I logopedisti elaborano, in accordo con l'équipe multidisciplinare, il progetto terapeutico e programmano attività specifiche a seconda del livello di sviluppo linguistico-comunicativo emerso dalla valutazione logopedica.

In particolare il logopedista si occupa dei bambini che presentano problematiche relative a:

- Linguaggio (produzione verbale, comprensione, articolazione e fluenza)
- Apprendimento (disturbi legati alla lettura, scrittura e calcolo, difficoltà di memoria e attenzione)
- Voce (disfonie infantili)
- Deglutizione (squilibrio muscolare oro-facciale, disfagia infantile)
- Comunicazione e relazione (Disturbi pervasivi dello sviluppo)

Durante tutto il percorso, il logopedista supporta la famiglia e la scuola di riferimento, con colloqui e attività di counseling per permettere la generalizzazione di ciò che viene appreso durante le sedute.

RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGICA



La neuropsicologia infantile è una disciplina specialistica che si occupa delle problematiche relative allo stato di salute neuropsicologico dell'infanzia e dell'adolescenza, ovvero in un'età compresa tra 0 e 18 anni.

Attraverso strumenti riabilitativi specifici, la disciplina della neuropsicologia si occupa dello sviluppo di abilità importanti e fondamentali, quali il linguaggio, l'attenzione, la cognizione spazio-temporale e la memoria, sfruttando l'estrema neuroplasticità del cervello dei bambini, cioè la capacità del cervello di modificare la propria struttura e le proprie funzionalità in risposta ad una varietà di fattori intrinseci ed estrinseci.

La riabilitazione neuropsicologica in età evolutiva è dunque particolarmente importante in quanto allena e potenzia processi cognitivi di fondamentale importanza aiutando il bambino a utilizzare le strategie e gli strumenti più adatti per affrontare efficacemente le problematiche inerenti la sua crescita, modificando le proprie risposte a seconda delle richieste che gli vengono rivolte, a prescindere dalla gravità del suo quadro clinico.

Quello del riabilitatore cognitivo in età evolutiva è un compito complesso, perché richiede oltre alla capacità di modulare progressivamente la terapia neuropsicologica, anche il ruolo di coordinare le figure significative che interagiscono con il bambino, la famiglia e la scuola.

RIABILITAZIONE NEUROPSICOMOTORIA



L'obiettivo primario dell'intervento neuropsicomotorio è la promozione di uno sviluppo equilibrato e armonico del bambino nella sua globalità, con particolare attenzione alle situazioni in cui ci sia la presenza di un disturbo di tipo neuro e psicomotorio, comunicativo – affettivo e neuropsicologico.

La caratteristica principale dell'intervento è rappresentata da un lavoro rivolto sì al deficit, ma soprattutto all'integrazione delle competenze emergenti.

In collaborazione con un'equipe multidisciplinare, il Neuropsicomotricista attua interventi di prevenzione, terapia e riabilitazione in area neuropsichiatrica infantile, neuropsicologica e psicopatologica.

Nello specifico interviene sui disturbi dello spettro autistico e di regolazione emotivo – comportamentale, sul ritardo mentale, sui disturbi della coordinazione e del movimento, disturbi di sviluppo (quali iperattività e disturbi dell'attenzione), disturbi dell'apprendimento (in particolare nelle disgrafie e rieducazione del gesto grafico), patologie neuromotorie e in tutte quelle situazioni in cui il disturbo sia collegato direttamente alla dimensione corporea.

L'intervento copre una fascia di età molto estesa che va dal momento della nascita fino ai 18 anni.

SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ E PARENT TRAINING



I genitori spesso sentono la necessità di avere uno spazio di ascolto e aiuto per poter comprendere al meglio le difficoltà dei propri figli e individuare le strategie più adeguate per aiutarli durante i loro periodi critici.

Il **sostegno alla genitorialità** è un percorso psicologico di supporto rivolto alla coppia genitoriale o al genitore, che si pone come obiettivo la comprensione e il superamento di problematiche che i figli si trovano ad affrontare durante il loro sviluppo o che subentrano in particolari momenti di passaggio (ad esempio durante l'adolescenza).

Il sostegno alla genitorialità, inoltre, può anche essere utilizzato nei casi in cui i genitori abbiano figli con problematiche come iperattività e disturbi d'apprendimento e che di conseguenza abbiano bisogno di imparare a gestire il problema per rispondere a bisogni educativi e affettivi dei loro figli nel miglior modo possibile.

Il **Parent Training** è un intervento psicoeducativo di matrice cognitivo-comportamentale che ha l'obiettivo di coinvolgere i genitori nel programma riabilitativo e terapeutico intrapreso dai figli.

Si definisce, quindi, come uno spazio di condivisione emotiva in cui poter esprimere le proprie paure e sentirsi accolti e prevede sia la definizione dei comportamenti problema sia la ricerca delle strategie utili a promuovere il cambiamento.

Consiste nel supportare il genitore nello sviluppo di strategie di gestione emotiva, di capacità di problem solving e di comunicazione efficace (Allegretti et al., 2010).

Il Parent Training diventa fondamentale per tutti i problemi comportamentali esternalizzanti in età evolutiva quali, ad esempio, il Disturbo da Deficit di Attenzione e Iperattività (ADHD), il Disturbo oppositivo-provocatorio, il disturbo della condotta, il disturbo dello spettro autistico, ecc.

Risulta efficace, anche, nell'insegnamento di strategie da applicare nella quotidianità in ogni momento critico di crescita (Menghini et al., 2019), perché favorisce nel genitore un calo della percezione della propria inefficacia e una riduzione dello stress.

SOSTEGNO PSICOLOGICO E PSICOTERAPIA INDIVIDUALE



In seguito alla Valutazione psicodiagnostica o su richiesta diretta, e a seconda della problematica evidenziata, si può ritenere necessario un **sostegno psicologico o di tipo psicoterapeutico**.

Lo psicologo accompagna il bambino, l'adolescente o l'adulto nell'esplorazione della sua visione di sé e del mondo, ripercorrendo tutte quelle dinamiche disfunzionali che possono risultare poco efficaci nella gestione delle problematiche di tutti i giorni. Allo stesso tempo lo supporta nel trovare, riconoscere e utilizzare le risorse e i punti di forza presenti, utili a promuovere nuove strategie maggiormente funzionali, al fine di riattivare situazioni di benessere psicologico.

L'intervento può essere utile per tutti quei casi in cui situazioni particolari della vita o personali portano il bambino, l'adolescente o l'adulto a dover affrontare, elaborare, metabolizzare e superare delle difficoltà psicologiche, emotive, affettive, relazionali, psichiche. In particolare può essere consigliato in caso di:

- Disturbi d'ansia
- Disturbi del comportamento alimentare
- Disturbo ossessivo-compulsivo
- Disturbi del comportamento
- Disturbo dell'attenzione e dell'iperattività
- Disturbi legati al disagio scolastico
- Disturbi legati al periodo adolescenziale
- Disturbi depressivi
- Problematiche collegate alla disabilità
- Problematiche legate alla gestione delle emozioni e alla regolazione affettiva
- Fobie
- Disturbi della relazione e ritiro sociale

TERAPIA DI COPPIA



La terapia di coppia è un percorso psicoterapico rivolto alla coppia in crisi o che sta attraversando un periodo difficile da un punto di vista relazionale e affettivo, ma che è disposta a impegnarsi per riuscire a trovare un nuovo punto di incontro.

In terapia di coppia i partner hanno la possibilità di entrare in contatto con le proprie emozioni e i propri bisogni affettivi e ciò viene facilitato dal fatto di trovarsi in un ambiente riservato e protetto e di essere assistiti da uno psicoterapeuta formalmente preparato a questo scopo.

Durante il percorso psicoterapico i partner hanno la possibilità, se davvero lo desiderano e sono pronti ad impegnarsi, di apprendere nuove modalità di comunicare e di prendersi cura dei bisogni emotivi di entrambi.

TERAPIA FAMILIARE



La terapia familiare è una forma di psicoterapia che si focalizza sul sistema famiglia e sulle complesse dinamiche relazionali che si vengono a creare al suo interno.

Ha l'obiettivo di aiutare le persone a risolvere i disagi e le sofferenze dell'intero nucleo familiare o di uno dei suoi componenti. Infatti, quando una persona sente e vive un disagio, soprattutto se si tratta di un bambino o di un adolescente, la sofferenza coinvolge e spesso "travolge" l'intera famiglia.

In questo caso, la psicoterapia passa da essere individuale ad un coinvolgimento di più persone unite da forti vincoli affettivi e relazionali.

Il compito della terapia è proprio quello di ascoltare, riconoscere e normalizzare le dinamiche familiari attraverso l'incontro della famiglia con il terapeuta.

Le questioni che possono richiedere il sostegno di una terapia familiare sono numerose. La sofferenza può avere origini diverse, come ad esempio una conflittualità nella coppia, il cambiamento delle dinamiche relazionali alla base del ciclo familiare, l'arrivo di un bambino, la malattia, l'adolescenza dei figli, i cambiamenti lavorativi, il pensionamento, oppure situazioni traumatiche passate o presenti vissute da uno o più dei suoi membri (violenze, incidenti, lutti e perdite).

Si tratta di eventi critici che normalmente il sistema famiglia riesce ad assorbire e a riorganizzare in autonomia; tuttavia, quando la naturale capacità di autoguarigione del sistema si inceppa, può entrare in gioco l'aiuto della terapia.

TERAPIA FARMACOLOGICA



L'approccio alla cura del bambino e dell'adolescente è in primo luogo orientato al rafforzamento degli strumenti di conoscenza ed elaborazione di emozioni e contenuti interni, adattamento al mondo e alla relazione con l'altro.

In alcuni casi può essere importante associare un intervento farmacologico per la riduzione di sintomi particolarmente disturbanti che possono interferire con la vita quotidiana e con lo stesso percorso psicoterapico.

TUTORAGGIO DSA



Il Centro Mama offre tutoraggio specializzato per bambini e ragazzi con diagnosi di disturbo specifico dell'apprendimento.

La figura del tutor DSA nasce dall'esigenza di seguire i bambini con tali difficoltà nei compiti pomeridiani, cercando di attuare, con l'aiuto della famiglia, un metodo di studio personalizzato.

Il tutor accompagna i ragazzi in modo strutturato e continuativo nel tempo, durante il cammino scolastico, in modo da affrontare insieme le difficoltà che la scuola può presentare.

L'obiettivo del percorso è quello di acquisire un metodo di studio personale ed efficace, creare e utilizzare al meglio gli strumenti compensativi a supporto, accrescere l'autonomia, l'autostima ed il senso di autoefficacia.

I tutor DSA del nostro centro ricoprono inoltre un ruolo di mediatore nei rapporti famiglia-scuola. Per il raggiungimento dell'obiettivo terapeutico sono fondamentali, infatti, oltre al coinvolgimento responsabile dei genitori, incontri periodici con la scuola per perseguire obiettivi comuni.

Il lavoro di tutoraggio con bambini con diagnosi di disturbo di apprendimento è strutturato solitamente in uno o due incontri settimanali di un'ora ciascuno. Sono possibili, se necessario, anche incontri a distanza, in modo da poter garantire un lavoro efficace e di valore.

7. STANDARD DI QUALITÀ

La qualità è alla base dei servizi offerti da ContestoInfanzia. Per questo abbiamo scelto di dotarci di buone pratiche e modelli di alto livello pensati appositamente per garantire ai nostri clienti una piena soddisfazione in ogni fase progettuale. Tale impegno si è concretizzato attraverso l'acquisizione delle seguenti Certificazioni:

ISO 9001:2015	La ISO 9001 Rappresenta il riferimento principale per una Cooperativa come ContestoInfanzia che ritiene fondamentale sottoporre a controllo di qualità il proprio processo produttivo in modo costante, partendo dalla definizione del bisogno del cliente per arrivare fino al monitoraggio ed alla valutazione del servizio offerto.
ISO 45001:2018	La ISO 45001 rappresenta il primo standard internazionale per la salute e la sicurezza sul lavoro. Attraverso l'adozione di questa Certificazione ContestoInfanzia attesta il rispetto dei requisiti obbligatori del Dlgs 81 oltre che una serie di modelli organizzativi e gestionali tesi al miglioramento delle prestazioni in ambito di sicurezza e di salute sul lavoro riconosciuti in tutto il mondo.
ISO 14001:2015	La ISO 14001 è una norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale e che può essere applicata a qualsiasi tipologia di organizzazione (pubblica o privata). Lo sviluppo di un Sistema certificato secondo tale norma consente alla Cooperativa di gestire le proprie responsabilità ambientali contribuendo in tal modo alla sostenibilità dell'ambiente.
ISO 11034:2003	In questi ultimi anni uno degli obiettivi principali delle Pubbliche Amministrazioni è stato proprio quello di innalzare gli standard qualitativi dei servizi educativi all'Infanzia. La norma UNI 11034 può essere applicata a qualsiasi organizzazione che si occupa di erogare servizi all'infanzia fornendo i requisiti per poterli qualificare. Per ContestoInfanzia l'acquisizione di questa certificazione significa da un lato offrire una gestione attenta al fare qualità e dall'altro garantire l'impegno dell'intera organizzazione verso il pieno soddisfacimento del benessere dei propri utenti.
MODELLO 231	Due dei principi fondamentali che contraddistinguono ContestoInfanzia sono la correttezza nella gestione delle relazioni e la trasparenza nella gestione aziendale. Al fine di rafforzare il nostro impegno verso la promozione di comportamenti responsabili, non solo nei confronti di noi stessi ma soprattutto verso chi lavora con noi e sul territorio nel quale operiamo e dare ulteriore dimostrazione di questo nostro impegno, abbiamo deciso di dotarci anche del Modello 231. Il Modello 231 rappresenta un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire il compimento dei reati ex DLgs.231/2001, che prevede la responsabilità amministrativa e penale degli enti collettivi in caso di reati commessi a vantaggio dell'ente stesso, da parte di persone fisiche che ricoprono al suo interno funzioni di responsabilità. Attraverso l'adozione di questo modello ci proponiamo di prevenire comportamenti non etici nella nostra gestione.

8. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni e di contribuire al miglioramento dei servizi offerti attraverso segnalazioni e suggerimenti.

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami situato nello spazio accettazione comune e accessibile del Centro dove gli utenti possono trovare il Modulo di Segnalazione **Mod. 9.1.2- 2 Segnalazione reclamo NC**.

L'utente può anche presentare reclamo recandosi direttamente alla Segreteria del Centro e fornendo le proprie osservazioni.

Reclami, segnalazioni e suggerimenti vengono registrati su apposito Registro Elettronico gestito dalla Segreteria del Centro.

La Direzione, dopo avere eseguito gli adeguati accertamenti, provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

9. SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il Centro verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale.

Il materiale viene raccolto e analizzato dal Responsabile della Qualità della struttura, che provvederà ad apportare le modifiche necessarie atte a mantenere gli standard di qualità.

Il questionario di soddisfazione è disponibile presso il Centro in formato cartaceo (e posto nell'apposito contenitore nello spazio comune dell'accettazione) e può essere, altresì, compilato in formato digitale al link <https://indagini.simurgricerche.it/index.php/954652?lang=it>

10. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili e adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore, nominando un Data protection Officer (DPO) contattabile all'indirizzo mail privacy@contestoinfanzia.it.

11. CONTATTI

Sede Centro MaMa Via Guido Rossa n° 58 - 57016 Rosignano Solvay (LI)

Tel: 0586-764556 Cell: 349 – 7586795

E.mail: info@centromama.it Sito Web www.centromama.it

Sito Web www.contestoinfanzia.it