

# CARTA DEI SERVIZI

2024



Sede Legale: Via Kennedy 14 , 21055 Gorla Minore (VA),

Sede Operativa: Via Alessandro Manzoni nr. 123 - Gorla Minore (VA)

P.I. 03474680125 – C.C.I.A.A. Varese n. VA 354462

Albo Regionale delle Cooperative Sociali Sezione A – n° C109139 e-mail:

[vocensilenzio@gmail.com](mailto:vocensilenzio@gmail.com)

Tel. 3924012333 Sito: <https://vocensilenzio.org>

## INDICE

### Presentazione della Cooperativa

*Servizi*

*La Carta dei Servizi*

*I principi della Carta dei Servizi La mission*

*Gli obiettivi*

### La sede operativa di Voce nel Silenzio e assistenza domiciliare

*Indirizzo*

*La Struttura*

*Destinatari*

*Modalità di presa in carico e dimissioni*

*Tariffe*

*Gli Operatori*

*Formazione del personale*

*Rapporti con le famiglie*

*Tempistiche e modalità per accesso alla documentazione Diritto alla privacy*

### Appendici:

Scheda valutazione cliente sulla Carta dei Servizi

# 1 . PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Società Cooperativa Sociale Voce nel Silenzio nasce da un'esperienza di un genitore iniziata nel 2015 con la costituzione della cooperativa che avesse come obiettivo la gestione di attività al domicilio e nei luoghi di vita quotidiana degli utenti prevalentemente rivolte a minori con disturbo dello spettro autistico. La ns Cooperativa collabora con psicologi, psicoterapeuti, logopedisti e professionisti tutti qualificati nel campo dell'ABA ovvero dell'analisi comportamentale. Oggi, Voce nel silenzio eroga servizi prevalentemente domiciliari casa e scuole alla cittadinanza dalla fascia dei minor e adulti.

## **I SERVIZI DELLA COOPERATIVA**

Ad oggi la Cooperativa gestisce differenti servizi:

- Assistenza domiciliare minori, persone con disabilità e adulti
- Formazione in analisi comportamentale applicata
- Inserimento lavorativo persone svantaggiate

Interventi domiciliari: servizio di assistenza domiciliare a minori, persone con disabilità per i bisogni terapeutici / riabilitativi.

### Formazione:

AREA SCUOLE (formazione ad insegnanti e famiglie sui disturbi dello spettro autistico con corsi in analisi comportamentale applicata ABA e laboratori)

AREA FORMAZIONE/GRUPPI (corsi di max. 20 persone on line o in presenza formati da genitori, espressivi di formazione/ crescita personale)

AREA INSERIMENTO LAVORATIVO PERSONE SVANTAGGIATE (la cooperativa è da poco diventata di tipo misto A + B e offre inserimento lavorativo alle persone svantaggiate appoggiandosi anche a terze imprese sul territorio)

## **SEDE DELLA COOPERATIVA**

Voce nel Silenzio Soc. Coop.Sociale ha sede legale in Via Kennedy , 14 a Gorla Minore e Sede Operativa in Via Manzoni 123 – Gorla Minore (VA)

La segreteria è attiva dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 19,30

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

Cos'è la Carta dei Servizi per una cooperativa sociale:

La Carta dei Servizi è lo strumento di base che regola i rapporti fra il Servizio e l'utenteconsumatore, così come sancito dal D.P.C.M. del 27/01/1994 e specificato nell'art. 13 del d.

Leg. 328/2000.

Presenta ai cittadini i propri livelli di qualità riferiti al servizio e le modalità di fruizione dello stesso. E' il mezzo attraverso il quale la cooperativa individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al consumatore. La Cooperativa che eroga la prestazione si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti.

## **I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Cooperativa indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, che ispirano la redazione di questa Carta dei Servizi; il Gestore si è anche dotato di Codice Etico:

### **Centralità della persona**

Ogni azione che la cooperativa intraprende ha sempre come fine le persone, intese sia come persone con bisogno e loro famiglie, sia come lavoratori, tirocinanti e soci

### **Rispetto e Ascolto**

La persona, i suoi bisogni e le sue aspirazioni sono sempre focus del nostro lavoro, doverosi di rispetto ed ascolto.

### **Democrazia e Partecipazione**

Intesa come diritto/opportunità, ma anche dovere/responsabilità di ogni persona/cittadino.

Crediamo nel coinvolgimento attivo e diretto sia dei nostri soci interni che dei soggetti e realtà esterne.

### **Cooperazione e Responsabilità**

La cooperazione è strumento organizzativo d'impresa e atteggiamento relazionale, nonché metodo di lavoro per poter ottenere il massimo dei risultati sia tra i lavoratori che verso gli utenti.

### **Economia Solidale**

Ci impegniamo ad esercitare la nostra funzione di soggetti economici, in quanto imprese, ponendo al centro un'idea di economia come strumento della realizzazione umana e non come suo fine.

### **Solidarietà e Pluralità**

Considerando la difficoltà delle famiglie che si trovano a dover far fronte ad una diagnosi difficile da essere accettata, cerchiamo con nostro agire di dare un aiuto concreto alle stesse cercando di migliorare la loro vita e quella della persona con disturbo autistico. Vogliamo promuovere ed agire la cultura dell'inclusione sociale, economica e culturale di soggetti e risorse, nel rispetto e nel sostegno reciproco.

Con l'inclusione lavorativo stiamo cercando di allargare l'inclusione sociale alle persone svantaggiate.

### **Cura e Valorizzazione dei Processi**

Curiamo i processi attraverso i quali arriviamo ai risultati: diamo valore alle persone, alle risorse, alle modalità di azione e di comunicazione.

## LA MISSION

Voce nel silenzio sin dalla sua creazione si è posta come obiettivo primario la promozione di un'aggiornata cultura sull'autismo ad ogni livello della società.

Voce nel silenzio intende configurarsi come un soggetto che opera pubblicamente per la promozione di un'assistenza sanitaria e sociale alle persone con disturbo di spettro autistico o con altre disabilità sociali e/o intellettive, che sia all'altezza delle conoscenze attuali e coerente con le linee guida indicate dalla comunità scientifica internazionale.

L'intervento, basato sui principi dell'analisi del comportamento, si propone di insegnare all'utente nuove abilità, ridurre eventuali eccessi comportamentali e promuovere comportamenti socialmente adeguati.

L'intervento, che si avvale di procedure scientificamente validate, non assicura il raggiungimento di uno stato di normalità o guarigione, ma si pone l'obiettivo di migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia incrementando comportamenti desiderati e modificandone la forma nelle aree della socializzazione, comunicazione, cura di sé, capacità di gioco, capacità didattiche, salute e sicurezza ed uso di spazi pubblici.

Affinché l'intervento possa dimostrarsi efficace è necessario che le persone in tutti gli ambienti frequentati abitualmente dall'utente aderiscano in modo sistematico e coerente al piano di intervento mensile stilato dal responsabile del percorso riabilitativo del paziente.

Voce nel Silenzio, dalla sua nascita nel 2015, si è posta al pubblico come ente in grado di fornire servizi ABA di elevata qualità sia dal punto di vista etico che da quello scientifico.

Voce nel Silenzio, dalla sua nascita nel 2015, si è posta al pubblico come ente in grado di fornire servizi ABA di elevata qualità sia dal punto di vista etico che da quello scientifico e anche per il 2022 il personale ha seguito corsi di alta formazione.

La Cooperativa ha operato e continuerà ad operare, nel rispetto del codice etico e di condotta professionale del BACB (Behavior analysts certification board): pertanto in VNS tale codice è stato, e sarà sempre, seguito non solo dai professionisti certificati con il BACB, ma da tutta la cooperativa. La cooperativa continua anche nel Suo percorso di divulgazione dell'analisi comportamentale proponendo corsi on line e corsi in presenza, collaborando con altri enti sul territorio italiano, con quali continuano ad essere attivi progetti di formazione di futuri terapisti ABA e di presa in carico di utenti. Il Presidente Landonio Daniela e tutto lo staf. della Cooperativa sono sempre al lavoro per un progetto intensivo legato alla ricerca scientifica per dimostrare la validità ed efficacia dell'ABA anche su ragazzi e adulti affetti dal disturbo dello spettro autistico. La Cooperativa Voce nel Silenzio per l'anno 2022 è riuscita, senza ombra di dubbio, a tenere fede ai principi di scientificità ed eticità dell'intervento riabilitativo per i quali è nata.

## **I NOSTRI OBIETTIVI**

Gli obiettivi che ci guidano nel nostro lavoro sono:

- sostenere le persone, le famiglie, la scuola e le istituzioni
  - lavorare per i diritti delle persone con fragilità
- inclusione sociale e lavorativa delle persone svantaggiate
- formare sull'analisi comportamentale applicata
- promuovere corsi in analisi comportamentale applicata

## **SCHEDE DEL SERVIZIO**

### **INDIRIZZO E TELEFONO**

Sede legale in Via Kennedy , 14 a Gorla Minore

Sede Operativa in Via Manzoni 123 – Gorla Minore (VA)

La segreteria è attiva dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 19,30

Tel. 392 4012333 oppure 333 4859888

Email segreteria: [vocenelsilenzio@gmail.com](mailto:vocenelsilenzio@gmail.com)

### **LA STRUTTURA**

#### **LOCALIZZAZIONE**

La sede Operativa di Voce nel Silenzio è situata in Gorla Minore -Via A.Manzoni 123

LA sede operativa è così strutturata:

- Disimpegno per l'accoglienza degli utenti con spazio per l'attesa
- Locale per laboratorio di attività manuali e multimediali (corsi)
- Ufficio segreteria
- Bagno attrezzato per persone con disabilità
- Un bagno per il personale

La struttura essendo al piano terra è di facile accesso e si affaccia su cortile interno di proprietà;

I locali della Cooperativa sono ad uso socio sanitario

## DESTINATARI E CAPACITA' DI ACCOGLIENZA

La cooperativa svolge la sua attività prevalentemente a domicilio per utenti da pochi mesi fino all'età adulta in prevalenza con spettro autistico, basso- medio e alto grado di fragilità.

Tutte le persone in carico alla Cooperativa necessitano di interventi riabilitativi tutti in analisi comportamentale applicata ABA.

L'intervento si pone l'obiettivo di migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia incrementando comportamenti desiderati e modificandone la forma nelle aree della socializzazione, comunicazione, cura di sé, capacità di gioco, capacità didattiche, salute e sicurezza ed uso di spazi pubblici.

Per la parte formativa:

I corsi di formazione vengono fatti on-line, in presenza presso la sede operativa o in modalità mista

## MODALITA' DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

### Modalità di accesso:

L'utente può accedere al servizio tramite chiamata telefonica o invio richiesta tramite mail e sarà successivamente fatta una prima visita da personale qualificato e documenti di autorizzazione per la valutazione di ogni caso. In caso di momentanea non possibilità di presa in carico, il nominativo richiedente il servizio verrà inserito nella lista di Attesa per esser contattato appena disponibili nuovi accessi a secondo del tipo di servizio richiesto e ai professionisti disponibili.

### Modalità di presa in carico.

Le procedure di ingresso e presa in carico dell'utente prevedono:

- Prima visita a domicilio effettuata da psicoterapeuta qualificato in ABA con raccolta dell'anamnesi e prima osservazione della persona con stipula del contratto di prima visita
- Discussione interna in équipe, sulla base dei primi dati raccolti, rispetto all'ipotesi di presa in carico riflettendo sull'adeguatezza sia del servizio rispetto al bisogno richiesto.
- Colloquio del responsabile con la famiglia dell'utente per stipula del contratto di presa in carico
- Discussione in équipe per la definizione del piano terapeutico che sarà costantemente monitorato e variato in base ai progressi e ai bisogni dell'utente

Successivamente alla prima visita l'utente viene seguito attraverso:

La PRESA IN CARICO DIRETTA da parte di un analista del comportamento oppure con l'inserimento nel progetto TECNOLOGICAMENTE ABA basato sulla psicoterapia analitico Comportamentale (ABA) dove tutti gli utenti hanno il supporto dell' Assistente Analista del Comportamento che si occupa della implementazione

dell'intervento e aiuta la famiglia / i terapisti nell'esecuzione dello stesso, mensilmente partecipa ad una riunione di équipe, nella

quale lo psicoterapeuta responsabile dell'elaborazione del piano di intervento e altri assistenti analisti e analisti del comportamento collaborano per fornire il maggior supporto possibile all'elaborazione del piano di intervento.

Le supervisioni vengono effettuate con tecniche di Performance Management dal personale responsabile dello Staff Training.

In entrambi i casi lo psicoterapeuta grazie ad una attenta elaborazione ed analisi dei dati raccolti, definisce e redige il programma di riabilitazione di specifici deficit o disturbi comportamentali, il piano di rieducazione funzionale di specifici processi o abilità cognitive e/o psico-sociali, tutto grazie al continuo confronto con l'assistente analista comportamentale che supporta la famiglia e i tutor ABA (terapisti)

### Modalità di dimissione:

Le dimissioni vengono concordate con il responsabile del progetto e possono intervenire in seguito a modificazioni delle condizioni dell'utente, che fanno sì che la persona/utente abbia dei bisogni e delle necessità che non riescono ad essere soddisfatte dalla cooperativa, per la sua stessa natura di servizio. In caso di dimissioni si prevede, se necessario, una fase di accompagnamento da parte della nostra équipe operativa, al fine di garantire un passaggio per la continuità delle cure.

## **TARIFFE**

Prima Visita Euro 60,00 ora + IVA 5%  
Presenza diretta Euro 60,00 ora + IVA 5%  
Pacchetto TECNOLOGICAMENTE ABA Euro 480,00 mensili + IVA 5%  
Ore aggiuntive al pacchetto Tecnicamente ABA Euro 35,00 + IVA 5%  
Visita Logopedica Euro 70,00 + IVA 5%

Costi viaggi / trasferite da valutare caso per caso in base alle distanze

Corsi di Formazione vengono effettuati preventivi personalizzati in base al tipo di corso e ore richieste

La cooperativa rilascia mensilmente fattura delle prestazioni effettuate e se richiesta certificazione annuale.

## **APERTURA**

La sede operativa della Cooperativa è aperta dal lunedì al venerdì, 14,30 alle 19,30 tutto l'anno (tranne giorni festivi); è prevista un'interruzione estiva ad agosto di circa 3 settimane

## GLI OPERATORI

Il lavoro svolto dalla cooperativa è d'équipe.

Ciascun operatore contribuisce, secondo il proprio ruolo e competenza, alla elaborazione del Progetto Individualizzato, che viene costantemente verificato e aggiornato attraverso gli incontri di supervisione degli operatori, le riunioni d'équipe ed i colloqui con la famiglia e la rete dell'utente in carico. L'intera équipe svolge corsi di approfondimento, di aggiornamento e una supervisione mensile condotta da una psicoterapeuta per monitorare o aumentare sempre la qualità del servizio e degli interventi attuati.

**Formazione del personale:** Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il personale in servizio partecipa alle iniziative di formazione interna ed esterna allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro. Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

## RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Molte sono le iniziative e le opportunità pensate anche per le famiglie delle persone a noi in carico. Offriamo infatti corsi di formazione anche ai genitori, educatori ecc.

Alle famiglie, al momento della presa in carico, viene fatto firmare il contratto di presa in carico. La famiglia partecipa alla co-costruzione e definizione del **progetto individualizzato**. Il P.I. di ciascun utente viene infatti elaborato dall'équipe, con il particolare apporto del coordinatore e dell'analista e assistente analista di riferimento; successivamente viene presentato alla famiglia per discuterlo insieme e, qualora se ne evidenziassero delle criticità, apportare delle modifiche.

## DIRITTO ALLA PRIVACY

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare notizie riguardanti l'utenza. L'utente ha infatti diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30/6/2003 ad ottenere la riservatezza sui dati personali e sulla salute che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

## ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08

La Cooperativa ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano d'emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

## STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Ci si impegna a mantenere nel tempo l'attività di verifica della qualità del servizio offerto attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- La stesura del Progetto Individualizzato, attraverso la formulazione degli obiettivi valutati nel confronto di tutta l'équipe, verrà discussa con i familiari o tutori/amministratori di sostegno degli utenti e confrontata a fine anno con le relazioni conclusive in cui saranno verificati gli obiettivi raggiunti
- Colloqui con gli utenti
- Colloqui con i familiari o tutori/amministratori di sostegno degli utenti

## GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

I reclami e/o suggerimenti da parte degli utenti e delle famiglie dovranno pervenire direttamente alla Direzione del Centro in forma scritta,

In alternativa potranno essere inviati all'indirizzo di posta elettronica: [vocenelsilenzio@gmail.com](mailto:vocenelsilenzio@gmail.com)

Il reclamo verbale viene accettato ai fini di un'eventuale emergenza dell'intervento.

## **Appendice: Scheda valutazione cliente sulla Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è un patto che ha per oggetto la qualità e i diritti che i soggetti erogatori di servizi si impegnano a garantire ai loro utenti, ai clienti, ai cittadini.

La Cooperativa ha predisposto una scheda grazie alla quale l'utente può esprimere il proprio giudizio sulla carta stessa, ed una con la quale proporre suggerimenti o inoltrare reclami.

Le schede possono essere fatte pervenire tramite posta, fax o e-mail, o consegnate personalmente alla Segreteria.

Chiarezza dei contenuti	1	2	3	4	5
Completezza delle informazioni	1	2	3	4	5
Comprensibilità	1	2	3	4	5
Accuratezza della presentazione grafica	1	2	3	4	5
Giudizio complessivo sulla Carta	1	2	3	4	5

Legenda: 1 Insufficiente 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

Data \_\_\_\_\_ Firma (facoltativa) \_\_\_\_\_