CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2026 - Data Aggiornamento 30/ 09/2026



VOCE NEL SILENZIO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Sede Legale: Via Kennedy 14 , 21055 Gorla Minore (VA),
Sede Operativa: Via Alessandro Manzoni n. 123 - Gorla Minore (VA)
Tel. 3924012333 Sito: https://vocenelsilenzio.org
vocenelsilenzio@gmail.com
P.I. 03474680125 – C.C.I.A.A. Varese n. VA 354462
Albo Regionale delle Cooperative Sociali Sezione A – n° C109139

INDICE:

1.PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA 4

1.1 SEDE DELLA COOPERATIVA 4

1.2 LA MISSION 4

1.3 GLI OBIETTIVI 6

1.4 I SERVIZI EROGATI 6

2.DESCRIZIONE CARTA DEI SERVIZI 9

2.1 LA CARTA DEI SERVIZI 9

2.2. I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI 9

3.SERVIZI ALLA PERSONA 11

3.1 STRUTTURA E DESTINATARI DEL SERVIZIO 11

3.1.1 Descrizione dell'unità d'offerta e modalità operativa 12

1. Tipologia di prestazioni erogate 12
3. Condizioni che danno diritto all'accesso 13
4. Criteri di formazione e gestione della lista di attesa 14
5. Criteri di accoglienza e persona incaricata 14
6. Criteri di presa in carico 14
7. Criteri di dimissione 14
8. Modalità di erogazione e prestazioni previste 14
9. Giornata tipo 15
10. Orario di funzionamento dell'unità d'offerta 15
11. Raggiungibilità dell'unità d'offerta 15

3.2 MODALITÀ' DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI 16

3.2.1 Modalità di accesso 16

3.2.2 Modalità di presa in carico 16

3.2.3 Modalità di dimissione 17

3.3 TARIFFE 18

3.3.1 Prestazioni Finanziate attraverso Voucher Sociosanitari e Autismo 18

3.4 GLI OPERATORI COINVOLTI 19

3.5 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE 20

4. NORMATIVA PRIVACY E SICUREZZA 21

4.1 DIRITTO ALLA PRIVACY 21

4.2 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08 21

4.3 ACCESSO E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA21

5. STRUMENTI DI MONITORAGGIO E GESTIONE RECLAMI 23

5.1 STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO 23

5.2 GESTIONE DEI RECLAMI , DEI SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI24

6. APPENDICE 25

6.1 SCHEDA DI VALUTAZIONE CARTA DEI SERVIZI 25

6.2 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO 26

6.3 SCHEDA PER SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI 31

1.PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Società Cooperativa Sociale Voce nel Silenzio nasce nel 2015 dall'iniziativa di un genitore, con l'obiettivo di offrire interventi a domicilio e nei contesti di vita quotidiana, rivolti principalmente a minori con disturbo dello spettro autistico. La Cooperativa collabora con psicologi, psicoterapeuti, logopedisti e altri professionisti con formazione specifica nell'Analisi del Comportamento Applicata (ABA).
Oggi, Voce nel Silenzio si rivolge sia a minori sia ad adulti con disturbo dello spettro autistico o altre disabilità. Gli interventi si svolgono prevalentemente a domicilio, a scuola e negli altri contesti di vita quotidiana, per favorire lo sviluppo e l'utilizzo delle abilità nelle situazioni in cui sono necessarie.
Per alcuni servizi, in relazione ai bisogni della persona e agli obiettivi del progetto individualizzato, sono previsti anche interventi ambulatoriali presso il centro della Cooperativa, con attività individuali o in piccolo gruppo condotte da personale qualificato.

1.1 SEDE DELLA COOPERATIVA

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

1.2 LA MISSION

Voce nel silenzio sin dalla sua creazione si è posta come obbiettivo primario la promozione diuna aggiornata cultura sull'autismo ad ogni livello della società. Voce nel silenzio intende configurarsi come un soggetto che opera pubblicamente per la promozione dell'assistenza alle persone con diagnosi di 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’utentee 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 si impegna a offrire interventi ABA fondati sulle evidenze scientifiche e sul rispetto della persona, dei suoi bisogni e delle sue preferenze. Per sostenere la qualità dei servizi, la Cooperativa promuove la formazione e l’aggiornamento continuo del personale, attraverso percorsi interni ed esterni e la supervisione delle attività.

La Cooperativa ha operato e continuerà ad operare nel rispetto del codice etico e di condotta professionale del BACB (Behavior Analyst Certification Board). Pertanto, in Voce nel Silenzio, questo codice è stato e sarà sempre seguito non solo dai professionisti certificati dal BACB, ma da tutto il personale della cooperativa.
La cooperativa prosegue il suo impegno nella divulgazione dell'analisi comportamentale, proponendo corsi online e in presenza e collaborando con altri enti sul territorio italiano. Queste collaborazioni sono fondamentali per la formazione di futuri terapisti ABA e per la presa in carico degli utenti.

Il Presidente Daniela Landonio e tutto lo staff della Cooperativa sono costantemente impegnati nello sviluppo di progetti educativi e/o riabilitativi intensivi basati sulle più recenti scoperte scientifiche. Questo impegno permette di aumentare la validità e l’efficacia dei nostri interventi anche su ragazzi e adulti con disturbo dello spettro autistico. La Cooperativa Voce nel Silenzio ha sempre rispettato, e continuerà a rispettare, i principi di scientificità ed eticità per i quali è stata fondata.
Nella mission della cooperativa, abbiamo recentemente incluso la promozione di attività lavorative per soggetti svantaggiati appartenenti a diverse categorie. Per sviluppare questa area, abbiamo modificato lo statuto, trasformandoci da cooperativa di tipo A a cooperativa di

tipo misto. Attualmente, abbiamo già offerto un'opportunità lavorativa a un soggetto svantaggiato appartenente a una categoria diversa dalla disabilità.
Uno degli obiettivi futuri è l'istituzione di un CAD (Centro di Addestramento al Lavoro) dedicato a coloro che, a causa della loro disabilità, affrontano notevoli difficoltà nell'accesso al mondo del lavoro. In particolare, il progetto sarà focalizzato sull'insegnamento di abilità lavorative a giovani con diagnosi di autismo di livello 3.

1.3 GLI 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
- Promuovere l'inclusione sociale e lavorativa delle persone svantaggiate
- Divulgare l'analisi comportamentale applicata
- Organizzare e promuovere corsi in analisi comportamentale applicata
- Sviluppare percorsi di Inserimento lavorativo per soggetti svantaggiati

1.4 I SERVIZI EROGATI

Ad oggi la Cooperativa gestisce differenti servizi:

- Prestazioni Ambulatoriali
- Assistenza domiciliare per minori e adulti con diagnosi di disturbo di spettro autistico o altre disabilità
- Formazione in analisi comportamentale applicata
- Inserimento lavorativo persone svantaggiate

Interventi ambulatoriali:

Gli interventi ambulatoriali si svolgono presso la sede operativa della Cooperativa e sono rivolti a minori e adulti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico o altre disabilità. L'ambiente controllato e stimolante consente di svolgere sessioni individuali e di gruppo focalizzate sullo sviluppo delle competenze comunicative, cognitive e relazionali.
Il contesto ambulatoriale permette l'utilizzo di materiali strutturati, strumenti tecnologici e modalità operative che spesso non sono replicabili nei contesti domiciliari

Interventi domiciliari:

Gli interventi domiciliari offerti si basano sui principi dell'analisi comportamentale applicata (ABA), garantendo un servizio di assistenza domiciliare mirato ai bisogni terapeutici educativi e/o riabilitativi di minori e adulti con disabilità. Questi interventi sono progettati e personalizzati in base alle esigenze specifiche di ciascun individuo, considerando il contesto familiare e ambientale in cui si svolge la vita quotidiana.

Vengono implementate strategie e tecniche comportamentali efficaci per favorire lo sviluppo di abilità funzionali e il miglioramento del comportamento, promuovendo l'autonomia e la partecipazione attiva nella vita quotidiana. Gli interventi sono condotti da personale qualificato e specializzato nell'ABA, che lavora in stretta collaborazione con la famiglia e gli altri professionisti coinvolti nel percorso di cura.

L'obiettivo principale degli interventi domiciliari è quello di creare un ambiente terapeutico e stimolante all'interno del contesto domestico, dove l'individuo può apprendere e consolidare abilità sociali, comunicative, cognitive e autonomie funzionali, facilitando così il suo benessere complessivo e il suo pieno inserimento nella comunità.

Formazione;

AREA FORMAZIONE PER TECNICI DEL COMPORTAMENTO:

- Offriamo corsi rivolti a gruppi di massimo 25 persone, sia in modalità online che in presenza, focalizzati sulla formazione e sulla crescita personale. Questi corsi sono specificamente progettati per professionisti educativi e sanitari che desiderano diventare Tecnici del Comportamento, acquisendo competenze avanzate nell'analisi comportamentale applicata (ABA) e nella gestione efficace dei comportamenti complessi. I nostri corsi sono accreditati da due diversi enti di certificazione, uno internazionale IBAO® ed uno nazionale ICABAI®. Questo permette ai partecipanti, salvo il rispetto di tutti i requisiti richiesti, un riconoscimento professionale di alto livello.

AREA SCUOLE:

- Forniamo inoltre formazione ad insegnanti e educatori scolastici sui disturbi dello spettro autistico attraverso corsi in analisi comportamentale applicata (ABA) e laboratori pratici. Questi corsi mirano a fornire agli insegnanti e alle famiglie le competenze e le conoscenze necessarie per comprendere meglio i bisogni specifici degli studenti con autismo e per implementare strategie efficaci di intervento nel contesto scolastico e domestico.

AREA FORMAZIONE CAREGIVER

- Inoltre, offriamo corsi per genitori e altri caregiver, consentendo loro di acquisire competenze pratiche per gestire al meglio le sfide quotidiane legate alla cura e all'educazione di persone con disabilità, comprese le strategie di gestione comportamentale basate sull'ABA.

Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati;

La nostra cooperativa, recentemente riconfigurata come tipo misto A + B, si sta dedicando all'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate, instaurando collaborazioni con aziende del territorio. Offriamo opportunità di lavoro a individui svantaggiati, inclusi coloro che appartengono a categorie diverse dalla disabilità, attraverso partnership con imprese locali. L'obiettivo è quello di promuovere l'inclusione sociale e lavorativa, fornendo sostegno e formazione mirati per agevolare il loro ingresso nel mondo del lavoro e favorire il loro sviluppo professionale e personale.
Stiamo anche pianificando l'avvio di progetti di addestramento al lavoro per individui che richiedono un livello di supporto più elevato e che possono trovare difficile l'inserimento nel mercato del lavoro.

2.DESCRIZIONE CARTA DEI SERVIZI

2.1 LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale la Cooperativa presenta i servizi offerti, le modalità di accesso e di erogazione, gli impegni di qualità e le forme di tutela delle persone assistite, in riferimento ai principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e all'articolo 13 della Legge 8 novembre 2000, n. 328.

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.

2.2. I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa orienta la propria attività quotidiana nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, che fungono da ispirazione per la stesura di questa Carta dei Servizi. Inoltre, ci siamo dotati di Codice Etico Interno che guida ulteriormente le nostre azioni.

Centralità della persona

Ogni azione intrapresa dalla cooperativa è sempre orientata verso le persone, che siano individui con bisogni particolari, le loro famiglie, i lavoratori, i tirocinanti o i soci.

Rispetto e Ascolto

Nel nostro lavoro, poniamo costantemente al centro la persona, con i suoi bisogni e le sue aspirazioni, che sono meritevoli di rispetto e di essere ascoltati attentamente.

Democrazia e Partecipazione

Intesa come diritto e opportunità, ma anche come dovere e responsabilità di ogni individuo, crediamo nel coinvolgimento attivo e diretto sia dei nostri soci interni che delle realtà esterne

Cooperazione e Responsabilità

La cooperazione non è solo uno strumento organizzativo aziendale, ma anche un

atteggiamento relazionale e un metodo di lavoro essenziale per ottenere il massimo dei risultati, sia tra i lavoratori che verso gli utenti.

Economia Solidale

Ci impegniamo a svolgere il nostro ruolo di soggetti economici, riconoscendoci come imprese, ma ponendo al centro un'idea di economia come mezzo per la realizzazione umana, anziché considerarla come un fine in sé.

Solidarietà e Pluralità

Considerando le sfide affrontate dalle famiglie nel dover accettare una diagnosi difficile, ci impegniamo attivamente ad offrire loro un sostegno tangibile per migliorare la loro qualità di vita e quella della persona affetta da disturbo autistico. Attraverso le nostre azioni, miriamo a promuovere e a coltivare una cultura di inclusione sociale, economica e culturale, che rispetti e sostenga reciprocamente sia gli individui che le risorse coinvolte.

Stiamo attualmente sviluppando progetti per l'insegnamento lavorativo al fine di ampliare ulteriormente l'ambito dell'inclusione sociale anche per le 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.

3.SERVIZI ALLA PERSONA

3.1 STRUTTURA E DESTINATARI DEL SERVIZIO

LA STRUTTURA

LOCALIZZAZIONE

La sede operativa della Cooperativa Sociale Voce nel Silenzio si trova in via Alessandro Manzoni 123, a Gorla Minore (VA). La struttura si sviluppa su due piani.

Piano terra

- Ingresso.
- Sala d'attesa.
- Disimpegno.
- Servizio igienico accessibile alle persone con disabilità.
- Studio ausiliario accessibile alle persone che utilizzano una carrozzina.

Dal piano terra si accede direttamente al cortile interno.

Primo piano, raggiungibile tramite scala interna

- Corridoio con alcuni posti a sedere.
- Ufficio di segreteria.
- Due studi in cui si svolgono gli interventi terapeutici.
- Servizio igienico riservato al personale.

Orari di apertura

La sede operativa è aperta dal lunedì al venerdì, dalle 14.30 alle 19.30. È chiusa nei giorni festivi, durante le festività natalizie e per circa tre settimane nel mese di agosto.

DESTINATARI E CAPACITA' DI ACCOGLIENZA

La cooperativa svolge principalmente la propria attività presso il domicilio dei clienti, che vanno dall'età di pochi mesi fino all'età adulta, principalmente con disturbo dello spettro autistico e con diversi gradi di fragilità, sia bassa, media che alta.

Tutti i membri assistiti dalla Cooperativa richiedono interventi riabilitativi basati sull'analisi comportamentale applicata (ABA). L'obiettivo di tali interventi è migliorare la qualità della vita del soggetto e della sua famiglia, promuovendo comportamenti desiderati e modificando quelli indesiderati nelle aree della socializzazione, comunicazione, autonomia, cura personale, capacità ludiche, competenze didattiche, salute e sicurezza, nonché l'uso degli spazi pubblici.

Per quanto riguarda la formazione, i corsi vengono offerti online, in presenza presso la sede operativa o in collaborazione con altri enti. E' inoltre possibile erogare il servizio in modalità mista in parte in presenza e in parte online

3.1.1 Descrizione dell'unità d'offerta e modalità operativa

La Cooperativa Sociale Voce nel Silenzio, cooperativa mista di tipo A+B, eroga servizi socio-educativi e riabilitativi per minori e adulti con disturbo dello spettro autistico o altre disabilità. Gli interventi si basano sui principi dell'Analisi del Comportamento Applicata (ABA) e si svolgono prevalentemente a domicilio, a scuola e negli altri contesti di vita quotidiana. Per alcuni servizi, in relazione ai bisogni della persona e agli obiettivi del progetto individualizzato, sono previsti anche interventi ambulatoriali individuali o in piccolo gruppo presso il centro della Cooperativa.

1. Tipologia di prestazioni erogate

- Interventi domiciliari personalizzati su base ABA
- Interventi ambulatoriali individuali e in piccolo gruppo, nell'ambito di alcuni servizi e secondo il progetto individualizzato
- Valutazioni psicologiche iniziali e follow-up

- Redazione e monitoraggio del piano educativo individualizzato
- Supervisione clinica e formazione per genitori e caregivers
- Servizi logopedici
- Corsi di formazione per operatori, insegnanti, caregiver
- Progetti di inserimento lavorativo per soggetti svantaggiati

2. Riferimenti amministrativi

L'unità d'offerta sociosanitaria RIA «Voce nel Silenzio Società Cooperativa Sociale», con sede operativa in via Alessandro Manzoni 123 a Gorla Minore (VA), è identificata dal codice CUDES 030430.

ATS Insubria ha acquisito la SCIA con contestuale richiesta di accreditamento al protocollo n. 0035677 del 1° aprile 2025. Con deliberazione n. 430 del 2 luglio 2025, ATS Insubria ha concluso favorevolmente l'istruttoria, attestando il possesso dei requisiti di esercizio e accreditamento ed esprimendo parere favorevole.

Con decreto n. 12585 del 15 settembre 2025, Regione Lombardia ha disposto l'accreditamento dell'unità d'offerta con decorrenza dalla stessa data.

L'attività riabilitativa ordinaria non beneficia di un budget a carico del Servizio Sanitario Regionale. Le relative prestazioni sono a pagamento secondo le tariffe riportate nella presente Carta dei Servizi.

Con deliberazione n. 700 del 18 novembre 2025, ATS Insubria ha ammesso la Cooperativa agli elenchi degli enti idonei all'erogazione dei voucher sociosanitari della Misura B1 e dei voucher autismo. Le prestazioni finanziate tramite voucher sono erogate nell'ambito dei progetti autorizzati, secondo la relativa convenzione e i successivi aggiornamenti applicabili.

3. Condizioni che danno diritto all'accesso

- Diagnosi di disturbo dello spettro autistico o altre disabilità intellettive/sociali
- Bisogno educativo o riabilitativo coerente con gli obiettivi del servizio
- Richiesta diretta da parte della famiglia o dell'ente inviante

4. **Criteri di formazione e gestione della lista di attesa**

- Le richieste vengono raccolte tramite email o contatto telefonico
- Si organizza un primo colloquio conoscitivo
- In caso di assenza di disponibilità immediata, l'utente viene inserito in una lista di attesa gestita dalla segreteria
- La priorità può essere data a casi urgenti su indicazione clinica

5. **Criteri di accoglienza e persona incaricata**

- Prima visita effettuata da uno psicologo e/o psicoterapeuta analista del comportamento con esperienza nella valutazione e nell'intervento con persone con disturbo dello spettro autistico e altre disabilità.
- La visita si svolge generalmente a domicilio; in alcuni casi può essere effettuata presso il centro della Cooperativa, in Via Alessandro Manzoni 123 a Gorla Minore, previo accordo con la segreteria.
- L'accoglienza e l'organizzazione della prima visita sono curate dalla segreteria, in raccordo con il professionista incaricato.
  Su richiesta, è possibile visitare la sede operativa. La segreteria concorda l'appuntamento e organizza la visita guidata.

6. **Criteri di presa in carico**

- Valutazione iniziale da parte di professionista ABA
- Elaborazione del piano di intervento individualizzato condiviso con la famiglia
- Firma del contratto e attivazione del percorso

7. **Criteri di dimissione**

- Mutamento delle condizioni dell'utente incompatibili con l'offerta
- Richiesta della famiglia
- Conclusione del percorso riabilitativo o trasferimento a servizio più idoneo
- Dimissioni pianificate e accompagnate da progetto di transizione

8. **Modalità di erogazione e prestazioni previste**

- Interventi a domicilio o in ambienti educativi

- Tecniche basate su ABA
- Attività su abilità sociali, comunicative, autonomia, gestione comportamenti, educazione funzionale, supporto alla famiglia
- Coordinamento settimanale nei progetti in équipe

9. Giornata tipo

A domicilio:

- Sessioni ABA 1:1
- Interazione con i genitori
- Supervisione dell'analista del comportamento

Presso la sede:

- Sessioni ABA 1:1
- Sessione Aba in piccolo gruppo
- Attività formative
- Incontri formativi per genitori/operatori
- Riunioni d'équipe

10. Orario di funzionamento dell'unità d'offerta

Lunedì–Venerdì, 14:30–19:30, chiusa nei festivi, a Natale e per 3 settimane ad agosto

11. Raggiungibilità dell'unità d'offerta

- Sede: Via Alessandro Manzoni 123, Gorla Minore (VA)
- Accesso agevole al piano terra, bagno disabili, area cortilizia interna
- Raggiungibile con l'autobus, fermata a circa 300 mt dalla sede
- Facilmente raggiungibile in auto, parcheggio disponibile
- Non è previsto un servizio di trasporto

3.2 MODALITÀ' DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

3.2.1 Modalità di accesso

L'utente può accedere al servizio inoltrando una mail o telefonicamente contattando la segreteria di voce nel silenzio. Verrà organizzato un appuntamento telefonico iniziale durante il quale, un analista del comportamento condurrà una breve intervista per comprendere le esigenze specifiche della famiglia e descrivere le diverse opzioni dei servizi disponibili.
Successivamente, verrà effettuata una prima visita da parte di uno Psicologo e/o Psicoterapeuta analista del comportamento. Durante questa visita, il personale valuterà il livello di competenze, gli eventuali deficit e eccessi comportamentali del soggetto, fornirà ulteriori informazioni sulle modalità di assistenza e raccoglierà i documenti necessari per l'autorizzazione al servizio. Durante la prima visita viene stipulato il contratto di presa in carico.
Dopo la prima visita, il team di assistenza esaminerà tutte le informazioni raccolte e, in collaborazione con la famiglia, elaborerà un piano personalizzato di presa in carico. Questo piano includerà dettagli sulle risorse e i servizi disponibili, gli obiettivi dell'assistenza e le modalità di monitoraggio e supporto continuo.
L'intero processo è progettato per garantire che le famiglie ricevano un supporto adeguato e personalizzato, rispondendo in modo efficace alle loro esigenze specifiche

3.2.2 Modalità di presa in carico

Dopo la prima visita e la firma del contratto, l'équipe definisce il percorso individualizzato tenendo conto delle informazioni raccolte, dei bisogni, delle abilità e delle preferenze della persona. Gli obiettivi e le modalità di intervento sono condivisi con la persona e con la famiglia.
La presa in carico è diretta e comprende una supervisione continuativa per tutta la durata del percorso. Il professionista di riferimento può essere un Analista del Comportamento oppure un Assistente Analista del Comportamento, che opera sotto la supervisione di un Analista.

Nel presente documento il professionista di riferimento è indicato come supervisore. I suoi compiti sono descritti di seguito.

1. **Elaborazione del piano di intervento mensile:** definisce un programma individualizzato, individuando obiettivi, strategie di insegnamento e modalità di raccolta dei dati.

2. **Monitoraggio e aggiornamento del percorso:** valuta regolarmente i progressi e adegua il programma in funzione dei risultati e dei bisogni emergenti.

3. **Intervento diretto e affiancamento degli operatori:** lavora direttamente con la persona e guida gli operatori nell'applicazione delle procedure, verificandone la corretta attuazione e l'efficacia.

4. **Formazione e accompagnamento di familiari e operatori.** Il supervisore fornisce indicazioni pratiche e supporto continuativo per favorire la coerenza dell'intervento e l'utilizzo delle abilità apprese nei diversi contesti di vita.

   Su richiesta della famiglia o su indicazione del personale coinvolto, il neuropsichiatra infantile effettua una valutazione o una rivalutazione per approfondire le esigenze della persona.

3.2.3 Modalità di dimissione

Le dimissioni possono avvenire per conclusione del percorso, per scelta della persona o della famiglia, oppure quando emergono bisogni che richiedono servizi diversi da quelli offerti dalla Cooperativa.

Quando la dimissione viene proposta dall'équipe, il responsabile del progetto ne condivide le motivazioni con la persona e la famiglia, sulla base delle valutazioni effettuate e dei dati raccolti durante l'intervento.

Se è necessario il passaggio a un altro servizio, l'équipe collabora, con il consenso della persona o di chi la rappresenta, alla trasmissione delle informazioni utili e alla pianificazione della transizione. Ove necessario e concordato, può essere prevista una fase di accompagnamento per favorire la continuità del percorso.

Alla conclusione della presa in carico, l'équipe documenta gli esiti del percorso e le eventuali indicazioni per la sua prosecuzione. Nei percorsi privati, la persona assistita o chi la rappresenta può rinunciare espressamente alla relazione finale aggiuntiva.Restano ferme la documentazione prevista per la chiusura del percorso e le comunicazioni necessarie per la continuità assistenziale.

3.3 TARIFFE

Le tariffe delle prestazioni sono le seguenti:

- Prima visita con psicologo e/o psicoterapeuta e analista del comportamento: 250,00 euro+ IVA al 5%.
- Intervento e supervisione dell'analista del comportamento: 60,00 euro/ora + IVA al 5%.
- Visita logopedica: 70,00 euro/ora + IVA al 5%.
- Intervento dell'operatore comportamentale, terapista o educatore: 25,00 euro/ora + IVA al 5%.

Per alcuni utenti già in carico, che usufruivano dell'intervento del terapista prima dell'aggiornamento delle tariffe, viene mantenuta la tariffa agevolata di 18,00 euro/ora + IVA al 5%.

L'agevolazione è sostenuta dalle risorse economiche destinate dalla Cooperativa a questa finalità e potrà essere mantenuta fino al loro esaurimento. Eventuali variazioni saranno comunicate preventivamente alle famiglie interessate.

Gli eventuali costi di viaggio e trasferta vengono definiti in base alle distanze e comunicati alla famiglia prima dell'attivazione del servizio.

Per i corsi di formazione vengono predisposti preventivi personalizzati in relazione ai contenuti, alla durata e alle modalità di svolgimento.

La Cooperativa emette mensilmente fattura per le prestazioni effettuate e, su richiesta, rilascia la certificazione annuale delle spese sostenute.

3.3.1 Prestazioni Finanziate attraverso Voucher Sociosanitari e Autismo

La Cooperativa eroga prestazioni nell'ambito dei voucher sociosanitari e autismo per i quali è ammessa come ente erogatore, secondo le disposizioni e gli accordi applicabili.

L'accesso avviene a seguito della valutazione multidimensionale e della predisposizione del Progetto Individuale da parte dell'ASST competente, previa verifica della disponibilità della Cooperativa ad attivare il servizio.

Sulla base del Progetto Individuale, l'équipe della Cooperativa elabora e aggiorna il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), condividendolo con la persona e con chi la rappresenta. Il piano definisce obiettivi, attività, figure professionali coinvolte, modalità di erogazione e verifica dei risultati.

La Cooperativa mantiene il raccordo con il Case Manager dell'ASST, in particolare in presenza di criticità, variazioni o conclusione del percorso, per favorire la continuità degli interventi.

Le prestazioni coperte dal voucher sono finanziate nell'ambito del progetto autorizzato e non vengono addebitate alla famiglia. Le tariffe private indicate nel paragrafo 3.3 si riferiscono alle prestazioni acquistate privatamente.

Eventuali interventi aggiuntivi a pagamento vengono concordati preventivamente con la persona o la famiglia, con indicazione dei relativi costi, e rimangono distinti dalle prestazioni finanziate dal voucher.

3.4 GLI OPERATORI COINVOLTI

La responsabilità clinica del servizio è affidata al dott. Carlo Pistritto. La dott.ssa Daniela Landonio, presidente e legale rappresentante della Cooperativa, cura il coordinamento dei servizi e dell'équipe.

Il lavoro della Cooperativa si fonda sulla collaborazione tra professionisti. Ciascun operatore contribuisce, secondo il proprio ruolo e le proprie competenze, alla definizione e all'attuazione del progetto individualizzato.

L'équipe può comprendere psicologi, psicoterapeuti, analisti e assistenti analisti del comportamento, educatori, operatori comportamentali e logopedisti, in relazione ai bisogni della persona e alle prestazioni previste.

Il progetto viene monitorato e aggiornato attraverso la raccolta dei dati, gli incontri di supervisione, le riunioni d'équipe e il confronto con la persona, la famiglia e gli altri professionisti coinvolti, nel rispetto delle autorizzazioni alla condivisione delle informazioni.

Formazione e supervisione del personale

Gli operatori sono individuati in base ai titoli, alla formazione e alle competenze richiesti per il ruolo e per le prestazioni erogate. Il personale coinvolto negli interventi ABA possiede una

formazione specifica in analisi del comportamento applicata e opera nell'ambito della supervisione prevista dal percorso.

La Cooperativa promuove la formazione e l'aggiornamento continuo del personale attraverso iniziative interne ed esterne e momenti di confronto sulle attività svolte.

3.5 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

La Cooperativa promuove una collaborazione continuativa con la persona e la famiglia nella definizione e nello svolgimento del percorso. Gli obiettivi vengono individuati tenendo conto dei bisogni, delle preferenze e delle priorità della persona, con l'intento di migliorare la sua qualità di vita e quella del nucleo familiare.
Il Progetto Individualizzato (P.I.) è elaborato dall'équipe con il contributo della persona, secondo le sue modalità di partecipazione e comunicazione, della famiglia e, ove presenti, del tutore o dell'amministratore di sostegno.

Le proposte e le richieste dei familiari vengono discusse con i professionisti di riferimento, che ne valutano l'appropriatezza, i possibili benefici e le condizioni necessarie per la loro attuazione.

I familiari ricevono indicazioni pratiche, formazione e accompagnamento per favorire l'utilizzo delle abilità apprese nei contesti di vita quotidiana. Il loro coinvolgimento viene concordato tenendo conto delle disponibilità e delle risorse della famiglia.

Il confronto sull'andamento del percorso avviene attraverso colloqui, incontri di supervisione e aggiornamenti sul progetto. L'eventuale raccordo con la scuola e con altri servizi o professionisti viene effettuato nel rispetto delle autorizzazioni alla condivisione delle informazioni.

4. NORMATIVA PRIVACY E SICUREZZA

4.1 DIRITTO ALLA PRIVACY

La Cooperativa tutela la riservatezza della persona e dei suoi familiari e adotta misure organizzative e tecniche per proteggere i dati personali e le informazioni relative alla salute.
All'avvio del servizio viene fornita un'informativa che descrive le finalità e le modalità del trattamento dei dati, i soggetti che possono accedervi e i diritti esercitabili dalla persona interessata. Il consenso viene raccolto nei casi in cui è previsto.
Il personale è tenuto alla riservatezza e accede esclusivamente alle informazioni necessarie allo svolgimento delle proprie attività. La condivisione di informazioni con familiari, scuole, servizi e professionisti esterni avviene nel rispetto della normativa applicabile e delle autorizzazioni necessarie.
Per informazioni sul trattamento dei dati o per esercitare i propri diritti, è possibile contattare la Cooperativa attraverso i recapiti indicati nell'informativa privacy.

4.2 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08

La Cooperativa organizza le proprie attività nel rispetto del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche, promuovendo la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e delle persone presenti negli ambienti in cui opera.
La prevenzione comprende la valutazione dei rischi, l'individuazione delle misure di protezione, la gestione delle emergenze e l'aggiornamento della documentazione prevista.
Il personale riceve informazione e formazione in relazione alle mansioni svolte e ai rischi connessi all'attività, comprese le procedure da seguire in caso di emergenza e l'utilizzo degli eventuali dispositivi di protezione individuale.
Per gli interventi domiciliari e negli altri contesti di vita quotidiana, la Cooperativa collabora con le famiglie e con i referenti degli ambienti ospitanti per individuare e gestire eventuali condizioni di rischio.

4.3 ACCESSO E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

La persona assistita o chi è legittimato a rappresentarla può richiedere copia della documentazione sociosanitaria che la riguarda.

La richiesta, indirizzata alla Direzione, può essere consegnata alla segreteria oppure inviata tramite e-mail a vocenelsilenzio@gmail.com o tramite PEC a vocenelsilenzio@pec.it.

La richiesta deve indicare la persona cui si riferisce la documentazione, i documenti richiesti e la modalità di consegna desiderata. La Cooperativa verifica l'identità del richiedente e il suo diritto di accesso. In caso di rappresentanza o delega, viene acquisita la documentazione necessaria.

La documentazione disponibile viene fornita entro sette giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali integrazioni vengono trasmesse entro il termine massimo di trenta giorni dalla medesima data.

La consegna avviene preferibilmente in formato elettronico, attraverso modalità idonee a tutelare la riservatezza, oppure mediante ritiro presso la segreteria da parte dell'avente diritto o di una persona delegata.

Il rilascio delle copie è gratuito. Gli originali restano conservati dalla Cooperativa.

5. STRUMENTI DI MONITORAGGIO E GESTIONE RECLAMI

5.1 STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

La Cooperativa verifica l'andamento degli interventi e la qualità del servizio attraverso:

- **Monitoraggio degli obiettivi individuali:** raccolta e analisi dei dati sulle abilità, sulla partecipazione e sui risultati dell'intervento.
- **Verifica del Progetto Individualizzato:** rivalutazione degli obiettivi e dei bisogni secondo le scadenze previste dal percorso e dalla misura di riferimento, con il coinvolgimento della persona, della famiglia e, ove presenti, del tutore o dell'amministratore di sostegno.
- **Aggiornamento mensile della programmazione operativa:** revisione delle attività e delle strategie sulla base dei dati raccolti e dei bisogni emergenti.
- **Supervisioni e riunioni d'équipe:** confronto tra i professionisti per verificare l'attuazione del progetto e concordare eventuali modifiche.
- **Colloqui con la persona e i familiari:** raccolta di osservazioni, preferenze, difficoltà e proposte relative al percorso.
- **Questionari di gradimento e analisi delle segnalazioni:** rilevazione della soddisfazione e individuazione degli aspetti del servizio da migliorare.

Le informazioni raccolte vengono utilizzate per adeguare gli interventi e individuare azioni di miglioramento nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi.

Rilevazione della soddisfazione sul servizio

La Cooperativa rileva almeno una volta all'anno il grado di soddisfazione delle persone assistite e dei familiari o caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute.

Il questionario viene somministrato online tramite Google Moduli, attraverso un link inviato alle persone interessate. La compilazione è facoltativa. Il questionario è riprodotto nell'allegato 6.2 della presente Carta dei Servizi.

La Direzione analizza le risposte, prende in considerazione le criticità emerse e individua le eventuali azioni di miglioramento. I risultati vengono presentati in forma aggregata, evitando elementi che consentano di identificare le persone coinvolte. Una sintesi degli esiti e delle azioni individuate viene comunicata alle famiglie e resa disponibile presso la segreteria.

Il questionario sulla qualità del servizio è distinto dalla scheda di valutazione della Carta dei Servizi.

5.2 GESTIONE DEI RECLAMI , DEI SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI

La persona che usufruisce dei servizi, i familiari e gli eventuali rappresentanti possono presentare reclami, segnalare difficoltà, proporre suggerimenti o esprimere apprezzamenti sull'attività della Cooperativa.
Le comunicazioni possono essere inoltrate alla Direzione:

- tramite e-mail all'indirizzo **vocenelsilenzio@gmail.com**;
- tramite PEC all'indirizzo **vocenelsilenzio@pec.it**;
- mediante comunicazione scritta consegnata alla segreteria, anche utilizzando la scheda per segnalazioni, reclami, suggerimenti e apprezzamenti allegata alla presente Carta dei Servizi.

In caso di situazioni urgenti relative all'intervento, la segnalazione può essere effettuata anche verbalmente alla segreteria o al coordinatore del servizio, affinché venga tempestivamente portata all'attenzione della Direzione.

La Direzione esamina le segnalazioni di disservizio e i reclami e fornisce un riscontro entro 15 giorni dal ricevimento, indicando gli eventuali interventi correttivi o gli approfondimenti necessari.

Le segnalazioni vengono gestite con riservatezza e utilizzate per migliorare la qualità dei servizi.
La presentazione di un reclamo non pregiudica l'accesso al servizio né la continuità del percorso.

6. APPENDICE

6.1 SCHEDA DI VALUTAZIONE 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 attraverso la quale l'utente può esprimere il proprio giudizio sulla Carta dei Servizi.
La scheda può essere fatta pervenire tramite posta, e-mail, o consegnata 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) _____

6.2 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Gentile persona assistita, gentile familiare o caregiver,

vi chiediamo di dedicare alcuni minuti alla compilazione del questionario. Le vostre risposte ci aiuteranno a valutare la qualità dei servizi e a individuare gli aspetti da migliorare.

La compilazione è facoltativa. Non vengono richiesti il nome e il cognome della persona assistita. Vi invitiamo a non inserire nei campi liberi nomi o informazioni personali non necessarie.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

1. Professionista di riferimento per la programmazione e la supervisione dell'intervento

Indicare il nome del professionista:

.....

☐ Non so

2. Come ha conosciuto la Cooperativa?

☐ Medico di famiglia o pediatra
☐ Medico specialista o altro professionista sanitario
☐ Amici o conoscenti
☐ Familiari
☐ Assistente sociale o servizi territoriali
☐ Scuola
☐ Internet o social network
☐ Altro: .....

3. Quante volte alla settimana riceve complessivamente il servizio?

☐ Meno di una volta alla settimana
☐ Una volta
☐ Due volte
☐ Tre volte

☐ Quattro volte

☐ Cinque volte

☐ Più di cinque volte

☐ Frequenza variabile

4. Quante ore di intervento riceve mediamente ogni settimana dalla Cooperativa?

Considerare complessivamente gli interventi nei diversi contesti.

Numero di ore: .....

☐ Non so

5. Quali figure professionali hanno svolto gli interventi?

È possibile selezionare più risposte.

☐ Operatore/Terapista ABA

☐ Educatore

☐ Psicologo

☐ Psicoterapeuta

☐ Analista del comportamento

☐ Assistente analista del comportamento

☐ Logopedista

☐ Non so

☐ Altro: .....

6. In quali contesti riceve il servizio?

È possibile selezionare più risposte.

☐ Domicilio

☐ Scuola dell'infanzia

☐ Scuola primaria

☐ Scuola secondaria di primo grado

☐ Scuola secondaria di secondo grado

☐ Centro della Cooperativa

☐ Territorio e altri contesti di vita quotidiana

☐ Altro: .....

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

7. Come valuta i seguenti aspetti del servizio?

Per ciascuna voce selezionare una risposta.

Scala:

1 = Pessima

2 = Insufficiente

3 = Sufficiente

4 = Buona

5 = Ottima

N.V. = Non valutabile

Aspetto del servizio	1	2	3	4	5	N.V.
Qualità complessiva del servizio ricevuto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Puntualità degli operatori	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Organizzazione degli appuntamenti e comunicazione delle variazioni	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Chiarezza delle informazioni ricevute	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cortesia e disponibilità degli operatori	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Professionalità degli operatori	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Condivisione degli obiettivi dell'intervento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Attenzione ai bisogni e alle preferenze della persona assistita	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informazioni sull'andamento del percorso	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Supporto e indicazioni forniti alla famiglia o ai caregiver	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rispetto della riservatezza	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Adeguatezza degli spazi del centro, se utilizzati	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Consiglierebbe ad altre persone il servizio della Cooperativa?

☐ Sì

☐ No

☐ Non so

9. Che cosa ha apprezzato maggiormente del servizio?

.....

.....

10. Ha riscontrato difficoltà o aspetti da migliorare?

.....

.....

11. Vuole proporre suggerimenti o idee?

.....

.....

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

12. Età della persona assistita

☐ Da 0 a 5 anni

☐ Da 6 a 10 anni

☐ Da 11 a 13 anni

☐ Da 14 a 17 anni

☐ 18 anni e oltre

☐ Preferisco non rispondere

13. Sesso della persona assistita

☐ Maschio

☐ Femmina

☐ Preferisco non rispondere

14. Cittadinanza della persona assistita

☐ Italiana

☐ Altra cittadinanza

☐ Preferisco non rispondere

15. Con chi vive la persona assistita?

☐ Da sola

☐ Con uno o entrambi i genitori

☐ Con altri familiari o persone di riferimento

☐ In una struttura residenziale

☐ Altra situazione

☐ Preferisco non rispondere

16. Chi ha compilato il questionario?

☐ La persona assistita autonomamente

☐ La persona assistita con supporto

☐ Un genitore

☐ Un altro familiare o caregiver

☐ Il tutore o l’amministratore di sostegno

☐ Un’altra persona

☐ Preferisco non rispondere

UTILIZZO DELLE RISPOSTE

Le risposte saranno analizzate e presentate in forma aggregata, evitando elementi che consentano di identificare le persone coinvolte.

I risultati saranno utilizzati per valutare la qualità dei servizi e individuare eventuali azioni di miglioramento. Una sintesi degli esiti e delle azioni individuate sarà comunicata alle famiglie e resa disponibile presso la segreteria.

Il questionario viene somministrato online tramite Google Moduli, attraverso un link inviato alle persone assistite e ai familiari o caregiver. Il presente allegato ne riproduce i contenuti.

Grazie per la collaborazione.

6.3 SCHEDA PER SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI **E APPREZZAMENTI**

Tipo di comunicazione:

☐ Segnalazione di disservizio

☐ Reclamo

☐ Suggerimento

☐ Apprezzamento

Nome e cognome del segnalante: .....

In qualità di:

☐ Persona assistita

☐ Familiare o caregiver

☐ Tutore o amministratore di sostegno

☐ Altro: .....

Recapito per ricevere il riscontro: .....

Servizio interessato: .....

Data o periodo cui si riferisce la comunicazione: .....

Descrizione dei fatti, del suggerimento o dell'apprezzamento:

.....

.....

.....

.....

.....

Eventuale soluzione richiesta o proposta:

.....

.....

.....

Eventuali allegati: .....

Data: .....

Firma: .....

La scheda può essere consegnata alla segreteria oppure inviata tramite e-mail a **vocenelsilenzio@gmail.com** o tramite PEC a **vocenelsilenzio@pec.it**.

La Direzione esamina le segnalazioni di disservizio e i reclami e fornisce un riscontro entro 15 giorni dal ricevimento, indicando gli eventuali interventi correttivi o gli approfondimenti necessari.

Per ricevere un riscontro personale è necessario indicare un recapito. È possibile presentare anche comunicazioni anonime, che vengono esaminate nei limiti delle informazioni verificabili.

Le segnalazioni sono gestite con riservatezza. I dati personali sono trattati per la gestione della comunicazione secondo l'informativa privacy della Cooperativa. La presentazione di un reclamo non pregiudica l'accesso al servizio né la continuità del percorso.