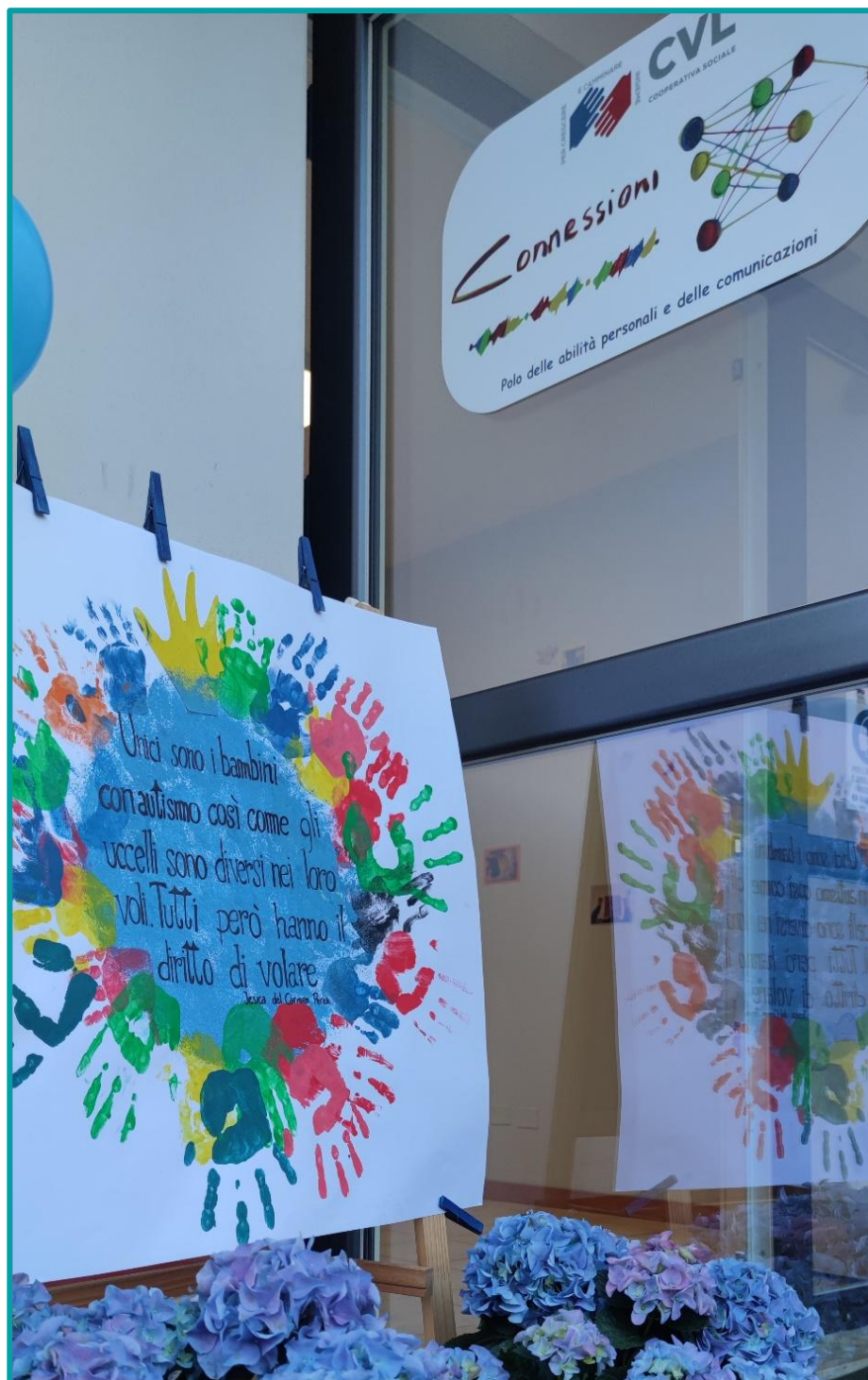


# Carta dei servizi - 2026



## Sommario

0

PREMESSA STORICA:3

LA COOPERATIVA SOCIALE C.V.L. – CALDERA VIRGINIO LUMEZZANE3

MISSION DI COOPERATIVA C.V.L.4

“CONNESSIONI: POLO DELLE ABILITA’ PERSONALI E DELLE COMUNICAZIONI”5

DESCRIZIONE DELL’UNITA’ DI OFFERTA: TIPOLOGIA E PRESTAZIONI EROGATE5

FINALITA’ & OBIETTIVI DEL SERVIZIO5

CAPACITA’ RICETTIVA5

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO5

ORARIO DI APERTURA DEL SERVIZIO6

DESCRIZIONE STRUTTURALE DEL SERVIZIO7

GIORNATA TIPO7

PERSONALE OPERANTE8

SISTEMA DI PRESENZA DEGLI OPERATORI E RUOLI8

FORMAZIONE ULTIMI ANNI DEGLI OPERATORI9

FORMAZIONE PREVISTA NEL 20269

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE – ATTIVITA’10

SPAZIO GENITORI E FAMILIARI11

VOLONTARI11

CRITERI DI ACCOGLIENZA PER LE VISITE GUIDATE NELLA UNITA’ DI OFFERTA12

LISTA D’ATTESA12

MODALITA’ DI PRESA IN CARICO DELL’UTENZA13

MODALITA’ DI AMMISSIONE14

VERIFICHE IN ITINERE15

CRITERI DI DIMISSIONI O SOSPENSIONI DELL’UTENTE16

CONTINUITA’ EDUCATIVA IN CASO DI DIMISSIONE O TRASFERIMENTO16

ARCHIVIAZIONE DI DOCUMENTI RELATIVE A PERSONE DIMESSE16

DIRITTI DEGLI UTENTI E DELLE LORO FAMIGLIE17

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RECLAMI18

RETTA DI SERVIZIO<sup>19</sup>

DEPOSITO CAUZIONALE<sup>19</sup>

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA DA PARTE DEI GENITORI / CAREGIVER<sup>20</sup>

DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI<sup>20</sup>

GESTIONE DATI E DOCUMENTI SENSIBILI E TUTELA DELLA PRIVACY<sup>20</sup>

SEDE AMMINISTRATIVA<sup>21</sup>

SITO INTERNET<sup>21</sup>

SEDE OPERATIVA SERVIZIO "CONNESSIONI"<sup>21</sup>

COME ARRIVARE<sup>21</sup>

## PREMESSA STORICA:

### LA COOPERATIVA SOCIALE C.V.L. – CALDERA VIRGINIO LUMEZZANE

La nostra avventura comincia grazie a un gruppo di **persone sensibili**, appartenenti a tre realtà di **volontariato**, che decidono, sotto la spinta di **Virginio Caldera**, di creare una Cooperativa con l'obiettivo di valorizzare la persona con **disabilità** attraverso il lavoro. Da questa intuizione viene fondata nel 1984 la **Cooperativa CVL** (Caldera Virginio Lumezzane) intitolata proprio al promotore.

Già nei primissimi tempi alcune persone con disabilità vengono inserite nelle aziende del paese.

Dopo 10 anni, nel 1993, la Cooperativa si trasforma in Cooperativa di tipo A (=gestione servizi educativi), cominciando a coordinare un piccolo servizio educativo. Nel frattempo, le richieste aumentano e si diversificano e **CVL cerca di rispondere alle persone con disabilità e alle loro famiglie**

strutturando servizi ad hoc, fino ad arrivare all'offerta attuale, corposa e strutturata. Da una piccola sede, come era il laboratorio di 150 metri quadrati da cui tutto è partito, attualmente la Cooperativa utilizza tre sedi complessivamente di quasi 2500 mq, strutturate in modo ottimale per **rispondere alle esigenze della disabilità**.

Inoltre, CVL dispone di 3 appartamenti, due grandi giardini, 13 mezzi per i trasporti, 70 operatori qualificati e specializzati e 150 volontari che ci sostengono grazie all'associazione "Il Delfino".



La Cooperativa, in accordo con la legge 381/91, si propone di raggiungere i propri obiettivi attraverso:

- **la gestione di servizi socio assistenziali, socio sanitari ed educativi**
- **iniziative culturali rivolte alla comunità per l'integrazione sociale**

La Cooperativa si propone di raggiungere questa finalità attraverso le seguenti **politiche di impresa sociale**:

- valorizzare le risorse professionali interne, con la riorganizzazione dei compiti e ruoli del personale e lo studio di un sistema di valutazione che migliori la qualità del lavoro sia di chi lo svolge e sia di chi ne usufruisce
- studio di finanziamenti agevolati per sostenere gli investimenti
- implementazione della rete con le altre cooperative che si occupano di disabilità presenti sulla Valle Trompia
- studio di proposte congiunte con le altre cooperative del territorio da presentare all'Ente Pubblico per l'ottimizzazione dei costi dei servizi, mantenendo un adeguato livello di qualità degli interventi offerti alle persone disabili ed aprire orizzonti nuovi per le generazioni future
- progetti sperimentali da attuare in sinergia con le cooperative del territorio per il costante benessere della persona disabile e della sua famiglia.

## MISSION DI COOPERATIVA C.V.L.

Nello statuto della Cooperativa vengono riprese più volte le seguenti parole: “[...] *la Cooperativa non ha scopo di lucro; il suo fine è il perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini. La Cooperativa si ispira ai principi [...] di mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame forte con il territorio, equilibrato rapporto con lo stato e le istituzioni pubbliche [...]. La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali, operando di preferenza nell’ambito territoriale di Lumezzane (BS), mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità [...]. La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni di persone con disabilità e di minori in stato di bisogno [...]*”.

Queste poche parole incarnano perfettamente le scelte che da 40 anni la Cooperativa CVL sta portando avanti nel territorio. La nostra identità si riassume qui, nella **volontà di essere risorsa per la propria comunità e i propri cittadini.**



## “CONNESSIONI: POLO DELLE ABILITA’ PERSONALI E DELLE COMUNICAZIONI”

### DESCRIZIONE DELL’UNITA’ DI OFFERTA: TIPOLOGIA E PRESTAZIONI EROGATE FINALITA’ & OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Le principali **finalità** del servizio sono:

- sostegno concreto nella realizzazione di progetti di vita personali e partecipati
- sviluppo di capacità e competenze comunicative, relazionali, sociali e di quotidianità

Gli **obiettivi** del servizio includono:

- offrire un intervento riabilitativo e/o educativo - abilitativo per bambini con disturbi dello Spettro Autistico e/o con disabilità
- promuovere la cooperazione tra tutte le istituzioni coinvolte nella vita della persona: la famiglia, la scuola, le istituzioni sanitarie, le associazioni, le parrocchie, etc.
- formare operatori, insegnanti, assistenti all’autonomia, volontari, tirocinanti e quanti per loro funzione, per motivi personali o professionali entrano in contatto con l’utente
- tutelare e rispettare i diritti civili delle persone con disabilità

### CAPACITA’ RICETTIVA

Il servizio “Connessioni” è **accreditato** per 12.000 ore di personale sanitario per 230 giorni di apertura.

### A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

(Condizioni che danno diritto all’accesso)

L’accesso al servizio richiede i seguenti requisiti d’ingresso:

- 1- Età compresa tra i due ed i diciotto anni
- 2- Diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico e disabilità già certificata da NPI territoriale. Soggetti con diagnosi che non rientrano in questi quadri verranno valutati ed eventualmente inseriti se il progetto riabilitativo / educativo-abilitativo richiesto è conforme a ciò che viene erogato dal servizio. Tale decisione sarà a discrezione dell’equipe con NPI interno in accordo con servizi sociali e territoriali (ASST Spedali Civili)
- 3- Disponibilità della famiglia a condividere l’approccio riabilitativo e/o educativo-abilitativo proposto

## ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELLA UdO

L'apertura del servizio rispetta un calendario di apertura pari a 230 giornate all'anno.  
Per il 2026 questo di seguito è il calendario che specifica le giornate di chiusura.

CALENDARIO 2026	GIORNI DI CHIUSURA DEL SERVIZIO	NUMERO DI GIORNATE DI APERTURA
GENNAIO	1, 2, 3, 4, 5, 6	18
FEBBRAIO		20
MARZO		22
APRILE	6	21
MAGGIO	1	20
GIUGNO	1	20
LUGLIO		23
AGOSTO	DAL 3 AL 21	6
SETTEMBRE		22
OTTOBRE		22
NOVEMBRE		21
DICEMBRE	7, 8 + DAL 24 AL 31	15
	<b>TOTALE GIORNATE APERTURA</b>	<b>230</b>

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì. Gli orari sono variabili e flessibili rispetto alle esigenze dei singoli utenti e all'organizzazione dell'organico interno.

Di base gli orari prevedono l'apertura: 8-11.30 + 12.30-18.



## DESCRIZIONE STRUTTURALE DEL SERVIZIO

La sede del servizio "Connessioni" si trova presso il complesso "I portici" di Gardone Val Trompia. Il servizio è composto di due parti separate: una ha la specifica ambulatoriale sanitaria (con possibilità di erogare prestazioni relative a voucher socio-sanitari) e una che eroga prestazioni educative-abilitative.

### **Gli spazi in comune condivisi per le due ale sono:**

- sala d'attesa
- due bagni dedicati agli ospiti (di cui uno per persone con disabilità)
- un ufficio
- due stanze adibite a spogliatoio personale maschile e femminile
- due bagni riservati al personale con doccia
- stanza ripostiglio

### **L'area predisposta alle attività educative-abilitative è composta da:**

- una cucina per attività di autonomia domestica
- un grande salone
- una terrazza dedicata
- due bagni per l'utenza (di cui uno per persone con disabilità)
- uno ripostiglio/magazzino per riporre materiale delle attività

### **L'area predisposta alle attività riabilitative e l'erogazione di prestazioni con voucher socio-sanitari è composta da:**

- 4 stanze dedicate alle terapie riabilitative o con voucher socio-sanitari
- 1 stanza medica utilizzata da NPI interna ed alle valutazioni / terapie
- 1 terrazza dedicata

Gli ambienti relativi alle attività riabilitative possono essere utilizzati anche per altre tipologie di prestazione con voucher sociosanitari.

## GIORNATA TIPO

Il servizio, essendo di natura ambulatoriale sanitaria riabilitativa o educativa abilitativa prevede l'accesso all'utenza di determinati orari fissi, in giorni fissi, cadenzati nella settimana.

A seconda delle prestazioni da erogare dunque la giornata lavorativa si svolge con:

- \*l'ingresso dei terapisti
- \*l'arrivo degli utenti accompagnati dai genitori (o delegati).

Ogni minore si ferma nel servizio per il monte ore stabilito nel contratto.

La sede operativa è quella del servizio ma se nel piano riabilitativo sono compresi anche obiettivi che riguardano l'autonomia o il rispetto delle regole in ambienti esterni la terapia si svolge anche in altri ambienti: presso supermercato (per imparare a fare la spesa), all'oratorio o al bar (per imparare a pagare, a rispettare regole, a rispettare regole di attraversamento della strada, etc...), in biblioteca o in altri luoghi. L'uscita dal servizio è pattuita in forma scritta e autorizzata dai genitori del minore.

## PERSONALE OPERANTE

Il **personale interno** opera in entrambe le aree a seconda dei voucher attivati o in base al programma definito insieme alla NPI interna di riferimento.

Ciascun operatore è riconoscibile dal cartellino di riconoscimento personale, dotato di fotografia e qualifica professionale. In alternativa nella sala d'attesa è affisso, e aggiornato, un cartellone con le fotografie di tutti gli operatori.

Operano all'interno del servizio:

### **PERSONALE INTERNO SANITARIO PER PRESTAZIONI SANITARIE E SOCIOSANITARIE o EDUCATIVE ABILITATIVE:**

**Neuropsichiatra** - Coordinatore/coordinatrice Sanitaria, Responsabile sanitaria per i P.R.I. e per le procedure e i protocolli sanitari

**Convenzione con studio "Cambiamenti" coop. Gaia** – per prestazioni Psicologiche

**Coordinatore del servizio**, Pedagogista, Educatore Sanitario iscritto ad Albo Elenchi Speciali  
**Responsabile scientifico**, Analista del comportamento iscritto al registro nazionale Analisti ABAIT area Sanitaria, Esperto CAA

**Educatrici / educatori professionali sanitari**

**Tecnico ABA**

## SISTEMA DI PRESENZA DEGLI OPERATORI E RUOLI

Lo schema settimanale di presenza degli operatori viene definito in modo separato

- **L'area riabilitativa** ha un elenco aggiornato del personale con ore a contratto e calendario settimanale di prestazioni specificandone orari e giorni fissi per le terapie dei minori in carico.

- **L'area educativa-abilitativa** ha un elenco separato aggiornato del personale operante in funzione degli inserimenti programmati e della conseguente programmazione settimanale che definirà la composizione dell'equipe referente per ogni bambino.

L'orario degli operatori sia in area riabilitativa che in area educativa-abilitativa viene definito in funzione degli orari di frequenza dei minori. Gli operatori sono presenti al servizio in maniera costante all'interno della settimana con orari diretti (con utenza) e orari indiretti (stesura progetti, valutazioni, preparazione del materiale necessario).

L'analista comportamentale si occupa di curare l'aggiornamento costante dei progetti individualizzati, le valutazioni, la stesura della programmazione all'interno delle scuole e garantire il supporto agli operatori ed alle famiglie degli utenti.

Le equipe, presidiate dal coordinatore, in cui sono presenti tutti gli operatori del servizio sono svolte tutti i giovedì dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

La presenza degli operatori in servizio è attestata dal cartellino personale di presenza in cui sono registrati orario di entrata e di uscita dal servizio per ogni giorno di frequenza.

In base al Piano Riabilitativo Individuale il personale potrebbe svolgere la propria prestazione anche all'esterno della struttura (es. se vanno insegnate abilità specifiche in contesti naturali), il personale dunque potrebbe non risultare presente in struttura nonostante il cartellino firmato in entrata. Lo stesso vale per la figura del coordinatore che potrebbe essere assente per presenziare a incontri, valutazioni presso istituti scolastici, al domicilio dei minori o presso la sede della Cooperativa per incontri di coordinamento.

## FORMAZIONE ULTIMI ANNI DEGLI OPERATORI

Ogni anno il personale partecipa a corsi di formazioni interni o esterni al fine di migliorare la qualità delle prestazioni erogate. Dal 2019 al 2023 la formazione svolta è stata rivolta alle seguenti tematiche:

- Master ABA di secondo livello: Trivella Ilario (**2021-2022**)
- Supervisione dell'intera equipe per tutto il corso del **2022** con Psicologa BCBA Analista del Comportamento
- Supervisione dell'intera equipe per tutto il corso del **2023** con Coordinatore di servizio Analista del Comportamento
- Lo sviluppo di abilità pre-accademiche e accademiche: Trivella Ilario

## FORMAZIONE PREVISTA NEL 2026

Il personale di servizio resta aggiornato rispetto agli ambiti diagnostici di riferimento con corsi di formazione interni ed esterni. Viene redatto, dal coordinatore di servizio, ogni anno, un piano formativo annuale, aggiornando il piano formativo Triennale (2026-2028) in base ai bisogni emersi, alla nuova letteratura scientifica e alle criticità emerse dalla relazione annuale di servizio. I corsi previsti prevedono i seguenti temi, **durante l'anno potrebbero aggiungersi ulteriori tematiche rilevanti in base alle criticità emergenti:**

- Supervisione dell'intera equipe su temi specialistici CAA e ABA
- Supervisione dell'intera equipe inerente al clima di servizio, alle dinamiche relazionali e alla gestione dei conflitti (inizio anno 2026)
- Formazione Denver
- Formazione Abilità sociali (prevista per l'anno 2026)
- Formazione specifica relativa ai metodi e alle strategie per autismo
- Convegno organizzato da Coop. CVL sul tema "Autismo e età di transizione"

L'equipe di servizio inoltre eroga a sua volta attività di formazione rivolta a:

- **Insegnanti / Insegnanti di sostegno / Assistenti all'autonomia.** Temi e argomenti: Principi ABA, principi di CAA, L'analisi funzionale del comportamento problema, lo sviluppo delle autonomie personali, etc...
- **Genitori di persone con autismo e/o disabilità.** Temi e argomenti: Principi di CAA, giochi adattati, il tempo libero, la gestione delle emozioni in ambito domestico familiari, Autismo dalla diagnosi all'intervento, Elementi narrativi nella relazione genitori – figli, etc...
- **Studenti di licei Socio Psico Pedagogico e Licei Sportivi.** Temi e argomenti: Principi di CAA, Autismo, dalla diagnosi alla progettazione di interventi, adattamento di attività sportive, etc...
- **Comunità intera.** Temi e argomenti: La formazione di comunità è aperta alla società e tratta di alcuni argomenti di inclusioni quali: CAA e adattamento dei contesti sociali, Autismo dalla diagnosi al trattamenti
- **Volontari e animatori grest.** Temi e argomenti: Inclusione e adattamento di giochi
- **Alunni istituti primari.** Temi e argomenti: peer tutoring

## TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE – ATTIVITA'



Nello specifico il servizio fornisce due tipologie di prestazione in relative locali adibiti alle prestazioni all'interno della sede.

**La prima tipologia prevede PRESTAZIONI SANITARIE CON PIANO RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO con personale sanitario.**

Il Piano Riabilitativo Individuale viene firmato e supervisionato da NPI interna e condiviso con NPI ASST territoriali, Servizi Sociali, Famiglia e Istituto scolastico ed è reso effettivo all'interno dei diversi contesti di vita e di cura del minore. Le modalità e le pratiche riabilitative sono calibrate sui bisogni e sul comportamento adattivo della persona attraverso metodologie interconnesse ispirate all' ABA, al Denver Model, al metodo TEACCH, ai principi della Comunicazione Aumentativa e Alternativa e PECS (strategie che restano allineate con le Linee Guida del Ministero

della Sanità'). Le aree di sviluppo prevalenti sono le seguenti: Operanti verbali (Ecoico, Tact, Mand, Intraverbali, Listener) e di tutte le cuspidi comportamentali tra le quali l'imitazione, il gioco, le abilità visuo-percettive, il comportamento sociale e la struttura linguistica. Per queste aree viene utilizzato lo strumento valutativo VBMAPP. In integrazione sono approfondite, in fase valutativa altre dimensioni quali: Comunità, abilità personali, abilità del vivere quotidiano, regole sociali, relazioni interpersonali. Per queste aree viene utilizzato lo strumento valutativo Vineland II ed altre scale standardizzate in base all'età (ABBL, EFL,...).

**La seconda tipologia prevede PRESTAZIONI EDUCATIVE ABILITATIVE CON PIANO EDUCATIVO ABILITATIVO con personale pedagogico e/o sanitario**

Il piano educativo abilitativo prevede, previa valutazione della NPI interna e della relazione diagnostica funzionale da parte della NPI di ASST territoriale, la stesura di un progetto educativo abilitativo che prevede obiettivi di sviluppo di autonomie personali, socializzanti, comunicative. Oltre alle prestazioni individualizzate vengono erogate altre prestazioni di gruppo (gruppo abilità sociali) o gruppi di sviluppo di abilità sportive/motorie presso i palazzetti sportivi di Lumezzane e Val Trompia.

In entrambe le tipologie di prestazione erogata possono essere previsti interventi specifici comportamentali atti alla riduzione di specifici comportamenti problema. Il Piano Riabilitativo può essere accompagnato anche da un Piano Educativo Abilitativo se il progetto prevede determinati obiettivi di sviluppo emersi dalle valutazioni ASST e interne.

## SPAZIO GENITORI E FAMILIARI



“Spazio genitori e famigliari” è uno spazio dedicato a quanti desiderano intraprendere un percorso di sostegno, di training educativo, di aiuto, mutuo aiuto in gruppo condotto da professionisti esperti. E' uno spazio di accoglienza e rielaborazione dell'esperienza, di individuazione di strategie per affrontare la vita quotidiana e per acquisire nuove conoscenze. Ogni anno vengono programmati alcuni incontri mirati a un percorso specialistico per condividere con i genitori strategie specifiche utilizzate per lo sviluppo di abilità personali, sociali e comunicative e per fare interventi efficaci relativamente l'emissione di comportamenti problemi.

## VOLONTARI

La cooperativa C.V.L. si appoggia all'associazione di volontari de “Il delfino”. Attualmente all'interno del servizio Connessioni non sono previste attività, visite, interventi da parte dei volontari.

## CRITERI DI ACCOGLIENZA PER LE VISITE GUIDATE NELLA UNITA' DI OFFERTA

Ogni cittadino che intenda visitare la struttura lo può fare previo accordo telefonico con il coordinatore della struttura che, fissando un appuntamento, mostrerà i locali (quando non occupati da terapie per questioni di privacy) e potrà fornire informazioni circa la finalità del servizio e le prestazioni erogate.

## LISTA D'ATTESA

Il servizio mantiene aggiornate due tipologie di lista d'attesa, a seconda delle da erogare

<b>PER PRESTAZIONI RIABILITATIVE CON VOUCHER AUTISMO</b>	<b>PER PRESTAZIONI EDUCATIVE-ABILITATIVE o RIABILITATIVE <u>PRIVATE</u></b>
<p>Per le prese in carico riabilitative-ambulatoriali viene stilata e mantenuta aggiornata una specifica lista d'attesa, stilata dall'area NPI ASST Spedali Civili di Brescia.</p> <p>L'utenza di questa lista è limitata a minori che possono avere accesso a determinati VOUCHER AUTISMO segnalati da NPI di ASST territoriali.</p>	<p>Per gli inserimenti degli utenti in lista d'attesa afferenti all'area educative-abilitativa si tiene conto delle seguenti priorità territoriali:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-residenti in Val Trompia e Lumezzane</li><li>-residenti dei comuni afferenti al Piano di Zona</li><li>-residenti di altri comuni non afferenti al Piano di Zona.</li></ul> <p>All'interno di questi criteri, si valuteranno anche altri aspetti nel momento del previsto inserimento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- la data di presentazione della domanda</li><li>- la situazione di bisogno di sostegno al soggetto e alla famiglia</li><li>- la presenza / assenza di un servizio che ha già in carico la persona</li><li>- la complessità sociale del contesto di provenienza</li><li>-la disponibilità di personale specialistico del servizio.</li></ul> <p>La dimensione di servizio erogabile riabilitativa o educativa/abilitativa viene valutata di volta in volta in base alla diagnosi/relazione funzionale di NPI ASST ed al confronto con NPI interna.</p>

Il coordinatore sottopone ai famigliari / amministratore / servizi sociali un documento di raccolta dati / anamnesi della persona con disabilità e valuta l'effettiva pertinenza di inserimento.

La lista d'attesa è aggiornata ad ogni rinuncia di ingresso, ad ogni valutazione ritenuta non pertinente l'inserimento effettivo.

**Essendoci due liste d'attesa separate, nel servizio viene data la priorità di accesso a minori stabilendo un criterio di territorialità (residenti in Val Trompia e Lumezzane).**

## MODALITA' DI PRESA IN CARICO DELL'UTENZA

La presa in carico avviene con modalità differenti a seconda che l'utente sia preso in carico con prestazioni riabilitative o prestazioni educative abilitative:

### PER PRESE IN CARICO RIABILITATIVE

L'accesso al servizio avviene in differenti modi:

- Tramite segnalazione in lista d'attesa da parte di ASST Spedali Civili di Brescia area autismo (per voucher autismo c'è lista d'attesa specifica)
- Tramite ASST: assistenti sociali di riferimento
- Tramite ASST: neuropsichiatri territoriali
- Tramite Ass.ti Sociali Comuni di residenza
- La famiglia del minore contattando direttamente il coordinatore del servizio. In quest'ultima situazione il coordinatore di servizio contatta i servizi territoriali e sociali di riferimento al fine di meglio comprendere la situazione segnalata dalla famiglia e valutare le condizioni per la presa in carico dal servizio Connessioni.

L'accesso alla struttura può avvenire **in forma privatistica** con specifico contratto o con utilizzo di **specifici voucher**.

### PER PRESE IN CARICO EDUCATIVE-ABILITATIVE

L'accesso al servizio può avvenire in differenti modalità:

- Tramite ASST: assistenti sociali di riferimento
- Tramite ASST: neuropsichiatri territoriali
- Tramite Ass.ti Sociali Comuni di residenza
- La famiglia del minore contattando direttamente il coordinatore del servizio.

In quest'ultima situazione il coordinatore di servizio contatta i servizi territoriali e sociali di riferimento al fine di meglio comprendere la situazione segnalata dalla famiglia e valutare le condizioni per la presa in carico dal servizio Connessioni.

L'accesso alla struttura può avvenire in forma privatistica con specifico contratto o con utilizzo di specifici voucher oppure attraverso forme di finanziamento sperimentali in collegamento con le NPI o associazioni connesse alla NPI (es. AANPI).

### **L'accesso al servizio prevede le seguenti fasi**

1. Colloquio di conoscenza tra i genitori o i caregiver dell'utente, il coordinatore scientifico nonché analista comportamentale e il coordinatore del servizio. Nel colloquio sono fatti firmare ai genitori i documenti necessari (consenso informato, privacy, contratto, ecc...) e sono accordati orari di frequenza settimanali fissi e modalità di erogazione del servizio.
2. Presa visione della documentazione diagnostica e funzionale prodotta da NPI territoriale da parte del coordinatore di servizio e da parte del medico Neuropsichiatra interno.
3. Colloquio di confronto con le figure sanitarie e sociali referenti del caso (inclusi altri specialisti, riferimenti di altri enti territoriali che hanno già in carico il minore).
4. Seguono valutazione funzionale diretta e indiretta e stesura del Piano Riabilitativo o Educativo Abilitativo da parte dell'analista comportamentale (entro un mese dall'accesso del minore nel servizio).

## MODALITA' DI AMMISSIONE

### PER AMMISSIONI IN TIPOLOGIA RIABILITATIVA

Dopo la presa in carico viene stilata la valutazione interna, la presa visione della diagnosi funzionale di NPI ASST Spedali Civili ed elaborato il Piano Riabilitativo Individuale che prevede la firma del medico Neuropsichiatra interno (conservato in originale nel FASAS).

Il Piano Riabilitativo (P.R.I.) si traduce nel programma riabilitativo individuale (p.r.i.).

Ogni minore in carico ha una cartella personale delle procedure composta da: obiettivi, procedure specifiche per ogni obiettivo, criteri di acquisizione, moduli prese dati e grafici relativi ai processi riabilitativi in atto (conservato nella scatola personale dell'utente).

Il Piano Riabilitativo viene condiviso con i genitori, istituto scolastico e ASST riferimento.

Per le valutazioni iniziali e in itinere viene utilizzata la seguente batteria di test e scale standardizzate e per ogni minore è possibile utilizzare in modo contingente una o più scale:

\*VINELAND II – Adaptive Behavior Scale

\*ABBLLS-R

\*SENSORY PROFILE 2

\*VB MAPP –Assesment delle tappe evolutive fondamentali del comportamento verbale (utilizzate per obiettivi di sviluppo relativamente all'area degli operanti verbali e cuspidi comportamentali)

\*ESSENTIAL FOR LIVING (utilizzate prevalentemente per la valutazione e definizione degli obiettivi di ragazzi pre-adolescenti e adolescenti).

### PER AMMISSIONE IN TIPOLOGIA EDUCATIVE-ABILITATIVE

A seguito della valutazione iniziale condivisa con NPI interno e della presa visione dei certificati diagnostici funzionali prodotti da ASST Spedali Civili, viene stilato un Progetto educativo-abililitativo che prevede prestazioni di carattere educativo abilitativo pedagogico.

Le attività previste sono ad esempio gruppi di abilità sociali, attività sportive nel territorio della Val Trompia o terapie individuali educative.

Per queste ultime prestazioni viene stilata una valutazione iniziale, una successiva stesura del Progetto Educativo Individualizzato che comprende anche l'elaborazione di specifiche procedure, moduli prese dati specifici per ogni obiettivo presente nel progetto educativo.

Le valutazioni iniziali si rifanno alla seguente batteria di scale standardizzate:

\*VINELAND II – Adaptive Behavior Scale

\*ABBLLS-R

\*SENSORY PROFILE 2

\*VB MAPP –Assesment delle tappe evolutive fondamentali del comportamento verbale (utilizzate per obiettivi di sviluppo relativamente all'area degli operanti verbali e cuspidi comportamentali)

\*ESSENTIAL FOR LIVING (utilizzate prevalentemente per la valutazione e definizione degli obiettivi di ragazzi pre-adolescenti e adolescenti).

## VERIFICHE IN ITINERE

### PER PRESE IN CARICO RIABILITATIVE

Dopo la stesura e l'attivazione dell'intervento viene attivato uno scambio periodico tra coordinatore del servizio e NPI interna per verificarne l'andamento.

Per ogni utente è previsto un piano riabilitativo con **scadenza di un anno ma con verifica periodica ogni 3 mesi.**

Il Progetto individuale deve essere condiviso e sottoscritto da:

- équipe multiprofessionale ASST
- case manager individuato dall'équipe multidimensionale
- un rappresentante del Comune/Ambito
- persona/genitori/chi esercita la responsabilità genitoriale/chi esercita la protezione giuridica.

Partecipare a periodiche verifiche durante le quali saranno discussi gli esiti della frequenza al servizio, strategie d'intervento ed eventuali modifiche concordate del progetto. Questi incontri di verifica possono coincidere anche con i GLO integrati con istituti scolastici (GLO iniziali, intermedi e finali).

### PER PRESE IN CARICO EDUCATIVO-ABILITATIVE

Relativamente alle prestazioni educative-abilitative, come esposto in precedenza, c'è un monitoraggio in itinere e un aggiornamento periodico degli obiettivi che varia a seconda delle osservazioni sul campo (eventuali comportamenti problema emessi durante le attività, necessità di strumenti educativi quali token economy, contratti comportamentali per favorire la partecipazione dei singoli all'interno del gruppo di attività proposta).

Il servizio partecipa a GLO integrati con gli istituti scolastici dei singoli minori al fine di condividere obiettivi, andamento ed eventuali strategie educative adottate all'interno dell'attività proposta.

## **CRITERI DI DIMISSIONI O SOSPENSIONI DELL'UTENTE**

La dimissione o la sospensione dal servizio sia per la presa in carico riabilitativa che per la presa in carico educativa-abilitativa può avvenire per le seguenti motivazioni e modalità:

- I referenti territoriali NPI ASST comunicano la presa in carico del minore all'interno dei servizi riabilitativi di NPI (inizio di sedute di terapia presso NPI o di altro centro accreditato). Necessario un confronto tra il coordinatore scientifico del servizio e la NPI ASST per valutare la prosecuzione delle prestazioni presso il servizio Conessioni o se meglio prevedere una sospensione/dimissione
- Raggiungimento della maggiore età dell'utente
- I genitori intendono dimettere il figlio; la comunicazione da parte dei genitori va formalizzata con firma su apposito "modulo di dimissione" che pone fine al trattamento. Il coordinatore del servizio, previo colloquio con NPI interna e NPI ASST, farà comunicazione formale a NPI ASST relativamente alla dimissione
- Il servizio "Conessioni" può procedere, previa condivisione con NPI interna e referenti ASST, con la dimissione o la sospensione di un utente a seguito di episodi di particolare gravità o inadeguatezza delle risorse necessarie relative allo sviluppo ed alla tutela dell'utente e degli altri utenti presenti in struttura (es. emissione di comportamenti problema che richiedono ambienti/supporti specifici di contenzione). In caso di dimissione sarà fatta dovuta comunicazione ad ASST di riferimento
- Relativamente all'utenza in solvenza dopo 3 mensilità consecutive in cui non sono corrisposti i costi pattuiti nel contratto si procede con la dimissione (previa comunicazione e sollecito di pagamento da parte dell'ufficio amministrativo dell'ente gestore).

## **CONTINUITA' EDUCATIVA IN CASO DI DIMISSIONE O TRASFERIMENTO**

Quando un utente viene dimesso o trasferito viene stilata una relazione conclusiva in cui sono specificati obiettivi raggiunti, strategie adottate, punti critici e di forza rilevati.

La relazione, elaborata dal Coordinatore scientifico di servizio e firmata da NPI interna, è consegnata ai genitori / caregiver e ai referenti ASST NPI al fine di condividere i risultati ottenuti e quelli attesi per il futuro. Il personale del servizio "Conessioni" si rende disponibile per incontro di verifica conclusiva con eventuali nuovi referenti.

## **ARCHIVIAZIONE DI DOCUMENTI RELATIVE A PERSONE DIMESSE**

L'archiviazione dei documenti relativi a utenti dimessi avviene presso l'ufficio del servizio "Conessioni" nell'apposito faldone "ARCHIVIO OSPITI DIMESSI", viene conservata per la durata di 5 anni e successivamente distrutta con apposito apparecchio "distruggi documenti" e smaltita nella "carta".

## DIRITTI DEGLI UTENTI E DELLE LORO FAMIGLIE

Gli ospiti hanno diritto ad un trattamento conforme alle Linee guida dell'Istituto Superiore di Sanità per il trattamento dei disturbi dello spettro autistico nei bambini e negli adolescenti.

Si fa inoltre riferimento alla Carta dei Diritti delle Persone Autistiche adottata dal Parlamento Europeo nel 1996 sotto forma di Dichiarazione scritta e dichiara che i soggetti autistici devono potere godere degli stessi. La Carta stabilisce inoltre che questi diritti dovranno essere messi in evidenza, protetti e resi operativi attraverso una legislazione appropriata in ciascuno Stato, Il diritto per i soggetti autistici a non subire dei cattivi trattamenti fisici, né a soffrire per mancanza di cure.

### L'utente ha diritto:

- ad esprimersi per quello che è
- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio

### La Famiglia ha diritto:

- all'informazione relativa alle attività del servizio
- ad essere coinvolta nella formulazione dei progetti di presa in carico
- a ricevere in forma scritta la valutazione globale espressa dall'equipe educativa
- alla segretezza dei dati relativi al proprio figlio in base alla legge sulla privacy
- a richiedere, compilando l'apposito modulo di richiesta interno, la fotocopia della documentazione sanitaria presente in cartella del proprio familiare
- a presentare reclami, compilando l'apposito modulo di reclamo

I diritti dell'utente e della famiglia sono monitorati dal coordinatore del servizio e dagli educatori di riferimento, prevedendo nel progetto educativo individualizzato un intervento adeguato e rispettoso della persona.



## **SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RECLAMI**

Sono allegati alla presente Carta dei Servizi i preformati dei **questionari di soddisfazione rivolti a genitori e operatori** che sono somministrati ogni anno nei mesi ottobre/novembre con lo scopo di capire il livello di gradimento del servizio, e poter intervenire relativamente alle aree da migliorare (in alternativa per gli operatori viene svolto un colloquio di auto / etero valutazione previa compilazione di specifico preformato). La rielaborazione dei risultati viene condivisa con l'equipe degli operatori e nell'organo del coordinamento della Coop. CVL. Viene stilata una relazione da parte del coordinatore in cui emergono le fragilità del servizio in cui si rende indispensabile un intervento correttivo che apporta un miglioramento qualitativo. Nel progetto annuale di servizio dell'anno successivo saranno inseriti alcuni obiettivi volti al miglioramento dei fattori critici emersi. I questionari sono compilati in forma anonima.

Oltre ai questionari di soddisfazione rivolti a genitori e ad operatori, per alcuni utenti (solo per utenti con alto funzionamento o con buon livello ricettivo ed espressivo) sono previsti anche **questionari di rilevazione dei desideri** che hanno lo scopo di rilevare elementi di miglioramento delle prestazioni erogate, allineandosi maggiormente ai desideri degli utenti.

Viene data la possibilità di effettuare, tramite apposito modulo, dei **reclami**. Il modulo prevede la formulazione di reclami che possono essere indirizzati o al presidente della Cooperativa o al responsabile del servizio. I moduli sono sempre disponibili presso la libreria in sala d'aspetto e non essendo anonimi vanno consegnati direttamente al coordinatore del servizio una volta compilati. I moduli dei reclami raccolgono eventuali disservizi espressi dagli utenti e dai loro amministratori / familiari e prevedono la presa in carico delle segnalazioni riscontrate a differenti livelli. Se il reclamo è indirizzato al coordinatore del servizio si procede internamente al servizio a regolarizzare il reclamo con interventi interni decisi in equipe. E' possibile tuttavia che, a seguito di determinate tipologie di reclami, il responsabile riferisca la problematica emersa all'interno del coordinamento della coop. e laddove necessario anche al CdA.

I reclami possono avere come mittente il presidente della coop che provvederà a discutere di eventuali soluzioni sia con il responsabile del servizio sia con il CdA.

Ad ogni reclamo segue una lettera di risposta che presenta all'interno la presa in carico della criticità espressa ed eventuali risoluzioni immediate o risposte inerenti il reclamo specifico.

Entro un mese dal ricevimento del reclamo va comunque consegnata una risposta scritta al destinatario che ha espresso il reclamo, sia da parte del coordinatore che da parte del legale rappresentante.

## RETTA DI SERVIZIO

Al momento le prestazioni erogate dal servizio possono essere **erogate in regime privatistico** a carico delle famiglie degli utenti secondo uno schema di pagamento che varia in base all'ISEE e alla tipologia di prestazione (più o meno intensiva) oppure con utilizzo di voucher specifici.

Al momento del colloquio con i genitori degli utenti, il coordinatore informa relativamente ai costi o eventuali modalità di erogazione dei voucher e ai criteri di lista d'attesa.

**Tabella rette – erogazioni erogate a privati**

4 TRATTAMENTI DA 45 MINUTI A SETTIMANA = DUE SEDUTE DA UN ORA E MEZZA	FASCE ISEE	MODULO B (16 trattamenti da 45 minuti)		€ 7.673,60		12 dir e 4 ind	
		€ FAMIGLIA	% FAMIGLIA				
	sotto 8.000	€ 3.069,44	40%	€	4.604,16	60 %	€ 279,04
	tra 8.001 e 15.000	€ 3.990,27	52%	€	3.683,33	48 %	€ 362,75
	tra 15.001 e 25.000	€ 4.987,84	65%	€	2.685,76	35 %	€ 453,44
	oltre i 25.001	€ 7.673,60	100%	€	-	0%	€ 697,60

2 TRATTAMENTI DA 45 MINUTI A SETTIMANA = UN TRATTAMENTO DA UN ORA E MEZZA A SETTIMANA	FASCE ISEE	MODULO A (8 trattamenti da 45 minuti)		€ 3.836,80		6 dirette e 2 ind	
		€ FAMIGLIA	% FAMIGLIA				
	sotto 8.000	€ 1.534,72	40%	€	2.302,08	60 %	€ 139,52
	tra 8.001 e 15.000	€ 1.995,14	52%	€	1.841,66	48 %	€ 181,38
	tra 15.001 e 25.000	€ 2.493,92	65%	€	1.342,88	35 %	€ 226,72
	oltre i 25.001	€ 3.836,80	100%	€	-	0%	€ 348,80

## DEPOSITO CAUZIONALE

Non sono previsti depositi cauzionali per i servizi di coop. CVL.

## **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA DA PARTE DEI GENITORI / CAREGIVER**

Per richiedere qualsiasi atto amministrativo (documenti vari relativi all'utenza di "Conessioni") bisogna seguire le seguenti procedure:

1-Il richiedente deve fare la domanda tramite apposito modulo che può richiedere al coordinatore del servizio

2 -Il coordinatore dopo aver valutato la richiesta darà il benestare tramite comunicazione verbale o telefonica al richiedente

3- Consegna della copia della documentazione in base alla richiesta entro un mese dalla stessa (copia conforme, gratuita)

Non è richiesta quota economica per la procedura di accesso alla documentazione.

## **DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI**

Nel mese di aprile di ogni anno l'ufficio amministrativo della coop. CVL procede con l'emissione delle dichiarazioni ai fini fiscali relative alla retta del servizio.

Tale dichiarazione è comunicata in automatico al mittente che paga le rette: Comuni di residenza / familiari / amministratori di sostegno. Non è necessaria la richiesta formale / informale.

## **GESTIONE DATI E DOCUMENTI SENSIBILI E TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutti i dati sensibili degli utenti sono conservati in faldoni personali (Fasas) posti nell'ufficio del servizio, in un armadio apposito e l'accesso ai dati telematici è protetto attraverso una password nota soltanto agli operatori del servizio.

Tutti gli operatori che hanno accesso ad informazioni sugli utenti sono opportunamente formati sulle leggi a tutela della privacy e sono tenuti al segreto professionale. Per procedere legittimamente ai trattamenti riabilitativi ed educativi-abilitativi, viene sempre acquisito il consenso da parte delle persone interessate o di chi le rappresenta legalmente. La documentazione viene archiviata in CLOUD (drive in remote). Il CLOUD ha due tipologie di accesso: un account con password solo del coordinatore di servizio, un account con password per tutti gli operatori del servizio. I materiali presenti in CLOUD vengono distinti nei due account per tipologia.

## SEDE AMMINISTRATIVA

Natura giuridica: **Società Cooperativa Sociale Caldera Virginio Lumezzane – C.V.L.**

Codice Fiscale: 01920880174      P.Iva: 00664940988

Mail amministrativa: [amministrazione@Cooperativacvl.it](mailto:amministrazione@Cooperativacvl.it)

Telefono amministrazione: 030 872924

Sede legale: Soc. Coop. Sociale Caldera Virginio Lumezzane – C.V.L., Lumezzane (BS) via Padre Bolognini 50/c

## SITO INTERNET

Il sito internet ufficiale dell'Ente Gestore, Soc. Coop. Sociale CVL è attivo alla pagina: [www.Cooperativacvl.it](http://www.Cooperativacvl.it) Nel sito internet, oltre ad ottenere la presente carta dei servizi in formato digitale, è possibile conoscere anche gli altri servizi offerti dall'ente gestore.

## SEDE OPERATIVA SERVIZIO "CONNESSIONI"

Sede del servizio "Connessioni": Via Matteotti 207/C Scala E, Primo Piano, Gardone Valtrompia (BS).

**Mail di servizio:** [connessioni@Cooperativacvl.it](mailto:connessioni@Cooperativacvl.it)

**Telefono di servizio:** 030/5782992 in alternativa cell. Coordinatore: 327 0365810

## COME ARRIVARE

Indicazioni stradali in auto: **Via Matteotti 207/C presso Complesso "I portici"**.

In auto è possibile percorrere la STATALE, via Matteotti e seguire le indicazioni per il supermercato che portano al complesso "I Portici".

E' possibile raggiungere la sede facilmente anche con i mezzi pubblici, l'autobus di linea che collega l'alta Val Trompia alla città ha una fermata proprio sotto la sede, adiacente all'inizio del centro storico di Gardone Valtrompia sull'altro lato della statale.

Una volta raggiunto il complesso "I Portici" è necessario spostarsi a piedi nella piazza interna al complesso (dove ci sono un monumento con rami di albero, alcuni negozi di abbigliamento, un bar) e li salire la scala E al primo piano. Il servizio ha tre porte di accesso ma solo una di queste è la porta di ingresso (con apposito segnale) che conduce alla sala d'attesa.

*La sede è facilmente raggiungibile, dispone di un ampio parcheggio gratuito (2h con disco orario) adiacente al supermercato Family Market e la sua localizzazione è idonea ad assicurare l'integrazione e la fruizione degli altri servizi del territorio. La struttura risponde ai requisiti previsti dalla vigente normativa in ordine alla eliminazione delle barriere architettoniche con eventuale ingresso specifico senza barriere direttamente dall'entrata principale e ascensore per accedere al primo piano. Non si effettuano trasporti per l'utenza per l'accesso alle terapie. Il servizio oltre ad operare presso la struttura eroga prestazioni, in base al piano riabilitativo in corso dei minori in carico, anche presso la scuola, il domicilio. Le attività sportive adattate nel piano educativo sono erogate invece presso i palazzetti sportivi della Val Trompia.*

## Mappa di Gardone VT con segnalazione del servizio



In allegato:

- Questionario di soddisfazione
- Modulo apprezzamento / reclami
- Modulo rette
- Richiesta di dimissioni

2026, Gardone Val Trompia

Coordinatrice gestionale  
Dott.ssa Gregorelli Veronica