



ILGABBIANO
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

Centro riabilitativo per l'autismo e
le neurodivergenze

Carta dei Servizi

Prima stesura del 07/08/2025

Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze

Via G. Marconi n. 6 – 25016 Ghedi (BS)

Tel. 030 2541029

e-mail centro.autismo@ilgabbiano.it • Sito Web: www.ilgabbiano.it

“Il Gabbiano” Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Ponteviso (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Ponteviso (BS)

telefono 030 9930282 • fax 030 9930419

e-mail: info@ilgabbiano.it • Sito: www.ilgabbiano.it

Gentile Utente,

nel ringraziarLa per aver scelto "Il Gabbiano", La invitiamo a prendere visione della Carta dei Servizi di **"Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze"** (di seguito per brevità Il Centro), affinché possa conoscere la nostra struttura, la nostra mission, i nostri obiettivi e la nostra modalità di erogazione dei servizi.

"Il Gabbiano" vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi e per noi.

Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze è orientata a:

- *garantire l'attenzione alla Persona con disabilità e ai suoi famigliari in un'ottica di miglioramento della qualità di vita;*
- *promuovere relazioni significative con la Persona con disabilità e i suoi famigliari al fine di garantire una presa in carico completa (dal punto di vista socio-assistenziale, sanitario ed educativo);*
- *integrare le esigenze, i bisogni e i desideri della Persona e della sua famiglia lavorando con gli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno efficace;*
- *assicurare percorsi di formazione continua, al fine di mantenere un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale;*
- *garantire un metodo di lavoro basato sull'evidenza (lavoro per obiettivi, indicatori di qualità, monitoraggio costante dei processi).*
- *riconoscere il valore della presa in carico, precoce, intensiva, integrata e fondata sull'evidenza scientifica, come elemento determinante per il miglioramento della qualità della vita.*

INDICE

| | |
|---|----------------|
| 1. <u>I diritti della persona con disabilità e della famiglia</u> | <u>pag. 4</u> |
| 2. <u>Introduzione</u> | <u>pag. 4</u> |
| 3. <u>La Cooperativa</u> | <u>pag. 5</u> |
| 4. <u>Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze</u> | <u>pag. 8</u> |
| 5. <u>La Struttura</u> | <u>pag. 10</u> |
| 6. <u>Il Servizio</u> | <u>pag. 11</u> |
| 7. <u>Modalità di ammissione e dimissione</u> | <u>pag. 16</u> |
| 8. <u>Il personale</u> | <u>pag. 17</u> |
| 9. <u>Approccio Metodologico</u> | <u>pag. 18</u> |
| 10. <u>Erogazione del Servizio</u> | <u>pag. 19</u> |
| 11. <u>Funzionamento del servizio</u> | <u>pag. 19</u> |
| 12. <u>Grado di soddisfazione</u> | <u>pag. 19</u> |
| 13. <u>Reclami o suggerimenti</u> | <u>pag. 19</u> |
| 14. <u>Retta</u> | <u>pag. 20</u> |
| 15. <u>Sistema Qualità</u> | <u>pag. 20</u> |
| 16. <u>Salute e Sicurezza negli ambienti di lavoro</u> | <u>pag. 21</u> |
| 17. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n. 241/90 e alla L.R. n. 1/12 e s.m.i.</u> | <u>pag. 21</u> |
| 18. <u>Tutela della Privacy e Consenso Informato</u> | <u>pag. 21</u> |
| 19. <u>Informazioni utili</u> | <u>pag. 21</u> |
| 20. <u>Allegati alla presente Carta dei Servizi</u> | <u>pag. 21</u> |

1. I diritti della Persona con disabilità e della famiglia

Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze è allineato con la *mission* espressa dalla Cooperativa "Il Gabbiano" e fonda i suoi interventi nei principi enunciati nella Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

La Convenzione riconosce la necessità di promuovere e proteggere i diritti umani di tutte le persone con disabilità rimarcando il valore dell'autonomia, dell'indipendenza e dell'autodeterminazione.

Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze parte da questi assunti per garantire lo sviluppo e la realizzazione delle persone con disabilità di cui quotidianamente si prende cura, costruendo il proprio sistema sui principi della Convenzione:

- a. il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- b. la non discriminazione;
- c. la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- d. il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- e. la parità di opportunità;
- f. l'accessibilità;
- g. la parità tra uomini e donne;

I diritti umani hanno lo stesso valore sia per chi ne è consapevole ed è in grado di farli valere sia per chi non lo è. La Convenzione promuove e difende i diritti umani affinché siano rispettati per tutti e non considerati privilegi per pochi.

La famiglia ha diritto:

- ad essere coinvolta nel progetto di vita del proprio familiare;
- a ricevere informazioni relative all'andamento del proprio familiare sia dal punto di vista educativo che assistenziale;
- a mantenere i rapporti con il familiare inserito;
- alla segretezza sui dati relativi al proprio familiare in base alla normativa sulla privacy;
- a presentare reclami secondo le modalità indicate nel paragrafo "Gestione reclami".

2. Introduzione

La Carta dei Servizi, introdotta obbligatoriamente dalla normativa vigente per tutti i soggetti erogatori di Servizi pubblici, si propone come strumento di dialogo tra Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze e i suoi utilizzatori.

Il dialogo è lo strumento indispensabile per migliorare la qualità dei servizi erogati; pertanto si ritiene debba essere periodicamente aggiornata attraverso commenti e suggerimenti che tutti gli utenti, i familiari, i volontari, i collaboratori, gli enti locali, ATS e ASST vorranno far pervenire.

La Carta dei Servizi non ha solo lo scopo di illustrare la struttura e l'organizzazione di Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze, ma indica gli standard di qualità del servizio di cui Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze deve assicurare il rispetto.

È quindi un importante strumento per la tutela dei diritti degli utenti poiché attribuisce un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

2.1 Diffusione del documento

La diffusione della Carta dei Servizi avviene attraverso:

- distribuzione ai parenti di eventuali Utenti al momento della visita/presentazione del servizio;
- disponibilità del documento nella bacheca del servizio;
- consegna del documento al momento della sottoscrizione del Contratto d'ingresso.

3. La Cooperativa

“Il Gabbiano” è una Cooperativa Sociale a oggetto plurimo A + B senza scopo di lucro.

Il suo fine è il completamento di una filiera di servizi volti al perseguimento dell’interesse generale della comunità, la promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini, nonché dell’integrazione lavorativa di persone svantaggiate di inserimento lavorativo, ai sensi della L.381/1991.

Come Cooperativa ad oggetto plurimo, “Il Gabbiano” ispira la propria azione ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, ovvero mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, il legame con il territorio, rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche, affrontando contestualmente le sfide del mercato e cercando di coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo, attraverso percorsi di formazione, di accompagnamento e di inserimento, in una logica di tipo imprenditoriale.

La Cooperativa realizza i propri scopi sociali attraverso la presa in carico di più aspetti possibili dei servizi rivolti alle persone, a partire dalla gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, sanitari ed educativi orientati alla risposta ai bisogni di minori, persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale, anziani, malati in fase terminale e altre categorie di soggetti che necessitano nel corso della loro vita, in modo stabile oppure occasionale, di interventi mirati al soddisfacimento di bisogni di assistenza, socializzazione, cura e riabilitazione, per chiudere il cerchio con l’inserimento lavorativo di persone svantaggiate, attraverso lo svolgimento di diverse attività.

In relazione a ciò, la Cooperativa può gestire le attività previste dallo statuto in diverse aree:

- servizi socio-assistenziali,
- servizi socio-sanitari,
- servizi sanitari,
- servizi riabilitativi,
- servizi educativi,
- ecologia e ambiente,
- verde e florovivaismo,
- informatica,
- produzione, lavorazione e commercializzazione di prodotti,
- pulizia civile e industriale,
- pulizia ambienti a enti pubblici o privati,
- lavanderia,
- ristorazione,
- manutenzione immobili,
- servizi conto terzi,
- formazione specialistica, anche ECM

e qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati.

3.1 La Vision “Il Gabbiano”

- Crediamo nel nostro lavoro.
- Crediamo che sia necessario lavorare per la crescita delle Persone, della Società e di un modello di impresa più “a misura d’Uomo”.
- Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i Diritti della Persona.
- Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la Cultura dell’Accoglienza e della Tolleranza, per uno sviluppo della collettività non discriminante, più equo e sicuro per tutti.
- Crediamo in un modello culturale che va al di là della tipologia d’impresa: siamo persone che, insieme, credono in un cambiamento di prospettiva.

3.2 La Mission “Il Gabbiano”

L’oggetto plurimo A + B della Cooperativa è il coronamento della nostra “Mission” e il consolidamento dei valori su cui si fonda il nostro lavoro:

Professionalità: vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, educativo e di inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Affidabilità: vogliamo diventare il soggetto di riferimento, partner privato – sociale delle Istituzioni, per quanto concerne gli ambiti assistenziale, socio-sanitario, educativo ed inserimento lavorativo di persone svantaggiate, in particolare nel territorio storico di operatività (territorio della bassa bresciana).

Pratica della cura: vogliamo offrire alle Persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna Persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

Opportunità: vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri Lavoratori, in modo particolare per i Soci, consapevoli che il lavoro è strumento per un'emancipazione individuale e sociale;

Sviluppo Sostenibile: vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, offrendo strategie di tipo imprenditoriale nel rispetto delle esigenze dell'Individuo, della Società e dell'Ambiente, e sviluppando un'organizzazione e competenze specifiche.

Partendo dalla rilevazione sul territorio di un'ampia gamma di bisogni e considerando l'alta presenza di servizi volti a tutte le categorie di svantaggio nella medesima area territoriale, "Il Gabbiano" si è prefissata le seguenti finalità:

- ✓ raccogliere i bisogni reali delle persone fragili e rispondere in maniera adeguata e precisa;
- ✓ creare occasioni di lavoro stabile e remunerativo;
- ✓ creare condizioni lavorative orientate alla sicurezza dei lavoratori e che consegnino certezza e tranquillità ai nostri collaboratori,
- ✓ promuovere l'integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione ed emarginazione sociale;
- ✓ promuovere la crescita ed il miglioramento dei nostri collaboratori attraverso specifica formazione;
- ✓ accompagnare il soggetto svantaggiato nel reinserimento nel mercato del lavoro.

3.3 I valori che guidano "Il Gabbiano"

Trasparenza gestionale: come Cooperativa Sociale ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività sociale, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

Eccellenza professionale: riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

Rispetto per l'individuo: la persona è il livello fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo poniamo particolare attenzione alla valorizzazione delle attitudini e delle competenze di ciascuno sapendo che il riconoscimento genera e sostiene la motivazione utile al benessere relazionale di cui possono godere anche i fruitori ed i loro contesti sociali.

Responsabilità: ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro codice etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

Impegno per la società: desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di

promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

Impegno per l'innovazione: l'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed essere aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

Miglioramento continuo: in un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, a creare le condizioni della ricerca a prevedere i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non solo dalla tensione ai risultati.

Valorizzazione delle risorse umane: la valorizzazione delle risorse umane e la promozione della dignità sociale, lavorativa ed economica dei lavoratori, attraverso la creazione di opportunità gestionali e professionali di elevato livello.

3.4 Il nostro Codice Etico

Oltre ad essere un insieme di regole di condotta per i membri dell'organizzazione, è anche lo strumento che guida l'azione di governo e di strategia dell'impresa. Il codice etico definisce le responsabilità individuali di ogni partecipante all'organizzazione e chiarisce quali sono i criteri fondamentali che devono orientare le scelte dell'impresa.

Il 07 novembre 2022 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha revisionato il Codice, del quale riportiamo in seguito i principi fondamentali:

Promozione sociale: crediamo nel valore che si genera nelle relazioni con l'altro e agiamo per la promozione umana fornendo risposte ad alto profilo qualitativo ai bisogni espressi dal territorio.

Rifiuto della discriminazione: tutti i partecipanti all'organizzazione sono chiamati a comportamenti ispirati ad obiettività, ad imparzialità, a cortesia; devono sentirsi impegnati a porre attenzione agli Utenti, ai clienti ed alla stessa organizzazione indipendentemente dallo stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere, dalla sessualità, dalla nazionalità o dalla etnia di ciascuno.

Onestà e responsabilità: l'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali di ogni attività di carattere amministrativo, di erogazione, di rendicontazione e di promozione.

Rispetto delle norme vigenti: esigiamo dai dipendenti, dai soci, dagli amministratori, dai collaboratori e da chiunque svolga funzioni di rappresentanza il rispetto della normativa locale, nazionale e comunitaria e di comportamenti eticamente corretti che non pregiudichino l'affidabilità morale e professionale della Cooperativa.

Trasparenza e completezza dell'informazione e dell'azione: le attività della Cooperativa devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. "Il Gabbiano" definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

Riservatezza delle informazioni e rispetto della privacy: pretendiamo da ogni persona che lavora per noi la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa, in particolare per quanto concerne le informazioni relative agli Utenti, ed ai loro famigliari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

Correttezza nella gestione societaria e il rispetto dei principi cooperativistici: "Il Gabbiano" persegue i rispettivi oggetti sociali nel rispetto della legge, dello statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, la propria funzione mutualistica, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio rispettando i criteri di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

Valore delle risorse umane e rispetto della persona: “Il Gabbiano”, assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell’integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso e coercizione.

Tutela della sicurezza: la Cooperativa opera nel rispetto del Decreto Legislativo 81 del 2008, assicurando a tutti i lavoratori un luogo di lavoro salubre e sicuro e impegnandosi in azioni di miglioramento continuo sul tema della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Qualità dei Servizi e dei prodotti: orientiamo la nostra attività alla soddisfazione e alla tutela di Utenti e clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dei prodotti.

Attenzione al territorio: la Cooperativa è consapevole degli effetti delle proprie attività sul territorio in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività; per questi motivi contempliamo questi interessi nello svolgimento delle nostre attività.

Valore della reputazione e della credibilità aziendale: la reputazione e la credibilità che la Cooperativa si è costruita in oltre vent’anni di attività sono preziosissime risorse che devono essere preservate e garantite. Ognuna delle persone che lavora per noi deve, pertanto, astenersi da qualunque comportamento che possa ledere reputazione e credibilità della Cooperativa e, al contrario, impegnarsi al fine del loro miglioramento e tutela. La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell’Ente Gestore “Il Gabbiano”, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è disponibile sul sito www.ilgabbiano.it.

Concorrenza leale, conflitto d’interessi: “Il Gabbiano” impronta i propri comportamenti a principi di lealtà e correttezza, astenendosi da comportamenti collusivi.

4. Centro Riabilitativo per l’autismo e le neurodivergenze

La filosofia di fondo

Il Centro riabilitativo per l’autismo e le neurodivergenze, gestito dalla Cooperativa Sociale “Il Gabbiano”, si fonda su una filosofia d’intervento centrata sulla persona, che riconosce il valore della precoce presa in carico, intensiva, integrata e basata sull’evidenza scientifica, come elemento determinante per il miglioramento della qualità della vita del minore con disturbo dello spettro autistico.

Il modello di riferimento è quello dell’Analisi del Comportamento Applicata (ABA – Applied Behavior Analysis), approccio riconosciuto a livello internazionale per la sua efficacia nel trattamento dei disturbi dello spettro autistico.

L’intervento ABA si basa su procedure sistematiche, individualizzate e misurabili, volte allo sviluppo di abilità socialmente significative e alla riduzione dei comportamenti disadattivi, favorendo un adattamento efficace al contesto familiare, scolastico e sociale.

Il servizio promuove un intervento multidimensionale che si realizza attraverso:

- Percorsi educativo-riabilitativi individualizzati, in rapporto 1:1 con terapisti specializzati, svolti in setting strutturati e/o in ambiente naturale;
- Percorsi educativo-riabilitativi in piccolo gruppo con terapisti specializzati, svolti in setting strutturati e/o in ambiente naturale;
- Collaborazione attiva con la famiglia, con interventi di parent training, consulenze e affiancamento continuo;
- Lavoro in rete con le scuole, i servizi sanitari e sociali e le altre figure di riferimento, per garantire coerenza e continuità educativa;
- Formazione continua degli operatori secondo i più aggiornati standard professionali e scientifici.

La filosofia del servizio valorizza il principio della presa in carico globale e coordinata, ponendo attenzione alla costruzione di progetti educativi personalizzati, orientati alla generalizzazione delle competenze e all’empowerment del nucleo familiare.

Il servizio si impegna a garantire qualità, trasparenza e monitoraggio costante dei risultati attraverso strumenti di valutazione oggettiva del progresso, supervisione clinica e applicazione personalizzata del metodo.

Il servizio fa parte della rete dei servizi per la disabilità della Cooperativa Sociale "Il Gabbiano" e opera sul territorio prevalentemente della Bassa Bresciana Centrale con l'obiettivo di rispondere in modo integrato e specialistico ai bisogni dei minori con autismo.

Ogni intervento parte dalla motivazione e dagli interessi specifici della persona, facendo leva sulle potenzialità e le risorse di cui sono dotate in un'ottica di miglioramento della qualità di vita del singolo.

4.1 Principi e Valori

Il nostro servizio pone al centro il bambino o ragazzo con disturbo del neurosviluppo, riconoscendo la sua unicità e valorizzando la persona nella sua globalità. L'obiettivo principale è migliorare la qualità della vita, promuovendo il benessere psicofisico, l'autonomia e l'inclusione sociale.

Riteniamo fondamentale il riconoscimento della dignità e della rilevanza sociale di ogni utente, favorendo un percorso che ne valorizzi le potenzialità e le specificità.

In coerenza con questi principi, ci impegniamo a garantire:

- una presa in carico globale e continuativa, che accompagni l'utente e la famiglia nel loro percorso di vita, adattando l'offerta ai bisogni evolutivi e funzionali;
- la progettazione di interventi innovativi e basati sull'evidenza scientifica, finalizzati al miglioramento concreto delle competenze e della qualità di vita degli utenti e delle loro famiglie;
- il costante coinvolgimento e la collaborazione con le famiglie, riconoscendone il ruolo centrale e valorizzando le loro competenze;
- un'équipe multidisciplinare qualificata e aggiornata, che lavora in sinergia e condivisione per garantire un intervento integrato e coerente;
- la formazione continua e la supervisione specialistica del personale, per mantenere elevati standard di qualità e professionalità;
- la continuità del servizio e la gestione organizzativa che assicura la pronta sostituzione del personale, preservando la qualità degli interventi;
- un impegno costante verso il miglioramento della qualità, con l'adozione di strumenti di monitoraggio e valutazione dei risultati;
- il ricorso a collaborazioni con specialisti esterni qualificati quando necessario, per garantire un supporto completo e multidimensionale.

4.2 Gli obiettivi del servizio

Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze persegue obiettivi generali di sviluppo globale, strutturati nei seguenti ambiti prioritari:

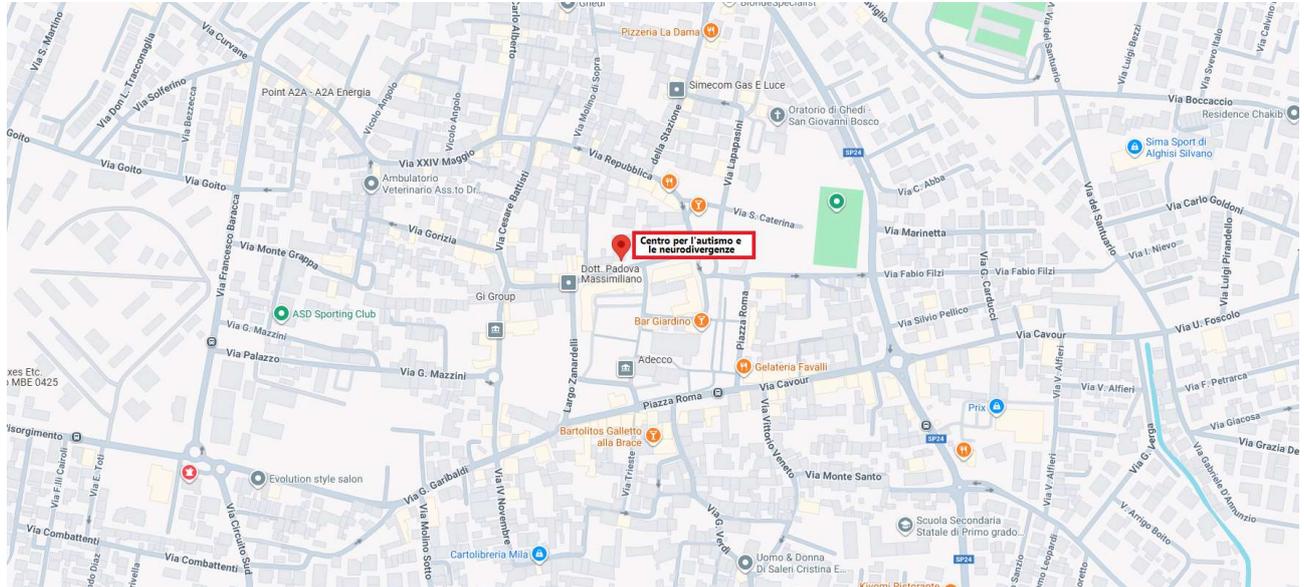
- **Area del comportamento:** riduzione dei comportamenti disadattivi e promozione di comportamenti socialmente adeguati.
- **Area della comunicazione:** sviluppare o potenziare modalità comunicative funzionali, verbali o alternative (CAA, PECS, segni, dispositivi digitali), per permettere alla persona di esprimere bisogni, emozioni e intenzioni, e migliorare l'interazione con l'ambiente.
- **Area della socialità:** favorire l'acquisizione di abilità relazionali, la condivisione di spazi e tempi con pari e adulti, il rispetto delle regole sociali e la partecipazione attiva alle dinamiche di gruppo.
- **Area psicologica:** promuovere una graduale consapevolezza di sé, del proprio funzionamento e delle proprie emozioni, allo scopo di sviluppare intelligenza emotiva, capacità di autoregolazione e strategie adattive nei diversi contesti di vita.
- **Area degli interessi:** incoraggiare l'esplorazione di nuove attività e stimoli, anche al di fuori delle preferenze abituali, per favorire flessibilità cognitiva, apertura all'apprendimento e arricchimento del repertorio di esperienze.
- **Area delle autonomie:** sostenere l'acquisizione di competenze funzionali nella cura di sé (alimentazione, igiene, abbigliamento), nella gestione dello spazio e delle attività quotidiane (riordino, piccoli incarichi, preparazione semplici pasti), in un'ottica di progressiva autodeterminazione.

Tutti questi obiettivi vengono perseguiti attraverso progetti individualizzati, costruiti sulla base del profilo funzionale dell'utente, con il coinvolgimento attivo della famiglia e in costante coordinamento con la rete dei servizi, secondo un approccio educativo globale, strutturato e coerente con le linee guida regionali.

5. La Struttura

5.1 Dove ci troviamo

Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze, si trova a Ghedi (BS) in via G. Marconi n.6.



5.2 Come raggiungerci

Con mezzi propri:

da Brescia (est): percorrendo la SP24 Brescia–Fiesse, oppure la ex SS 668 (Lenese)

da sud/ovest (verso Orzinuovi/Lonato): percorrendo la ex SS 668 Lenese / SP1 diretta verso nord, deviando poi su Ghedi tramite la tangenziale ovest

da Bagnolo Mella (sud): percorrendo la SP65 che collega con la SP24 per entrare a Ghedi

da Castenedolo (ovest): percorrendo la SP66 fino all'accesso di Ghedi.

Con il Treno:

La stazione di Ghedi è servita dalla linea regionale Brescia–Parma (Trenord), con fermate ogni circa 20 minuti. Dalla stazione, la sede del Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze è raggiungibile a piedi in circa 10 minuti.

Con il Pullman:

Le linee da Brescia LS020 e LS031 collegano la città al centro di Ghedi, con fermate principali in via Brescia e piazza Roma. Da queste fermate, la sede del Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze è raggiungibile a piedi in circa 10 minuti.

5.3 Descrizione degli ambienti

Il servizio dispone di spazi progettati per garantire funzionalità, comfort e sicurezza, favorendo lo svolgimento di attività riabilitative, educative e ricreative in un ambiente accogliente e strutturato.

Presso l'edificio principale a cui si accede direttamente dalla strada, al piano terra, sono presenti:

- Sala d'attesa per i genitori con bagno e antibagno dedicato, confortevole e attrezzata per l'accoglienza;
- Studio medico con bagno e antibagno di servizio,
- 3 ampie stanze di terapia, pensate per lo svolgimento di interventi individuali e di piccolo gruppo, 2 delle quali dotate di antibagno e bagno;
- Bagno attrezzato per persone con disabilità, accessibile ai visitatori;
- Reception ampia per le attività di accoglienza e segreteria;
- Spogliatoio maschile per operatori con bagno riservato;
- Stanza polivalente. Uno spazio utilizzato per due scopi: da un lato, grazie ad una cucina attrezzata, per lo svolgimento di progetti riabilitativi e attività finalizzate allo sviluppo delle autonomie, e dall'altro è organizzato per accogliere i momenti di programmazione e lavoro degli operatori;
- Stanza deposito per materiali e ausili;

Il corridoio è provvisto di corrimano su ambedue i lati con testate arrotondate per favorire la deambulazione in autonomia degli utenti.

In un edificio distaccato, al quale si accede dal cortile interno, sono collocati:

- un ampio ufficio per funzioni amministrative e incontri di rete e d'équipe;
- spazio deposito per la conservazione di attrezzature e forniture pulite;
- bagno lavanderia;
- spogliatoio femminile per operatori con bagno riservato;

La struttura è inoltre dotata di un ingresso esterno, utilizzato come area di accoglienza.

Tutta la struttura è illuminata da ampie vetrate; è dotata di un impianto di condizionamento che garantisce un clima adeguato alle esigenze degli utenti e di zanzariere alle finestre per prevenire disagi causati dalla presenza di insetti. Quest'organizzazione degli spazi consente di offrire un'ampia varietà di contesti operativi, favorendo la personalizzazione degli interventi e l'integrazione tra attività educative, riabilitative e ricreative.

5.4 Visite guidate

Il servizio è aperto a visite guidate condotte dal Coordinatore del servizio e previo appuntamento telefonico.

6. Il Servizio

6.1 Destinatari e capacità ricettiva

Il Centro accoglie bambini e ragazzi che abbiano avuto una diagnosi di disturbo del neurosviluppo con priorità per i disturbi dello spettro autistico effettuata dal medico specialista dell'ente pubblico o ente privato accreditato.

La capacità ricettiva o erogativa è di 8.000 numero di accessi annui ambulatoriali.

6.2 Requisiti territoriali

Al fine di garantire una significativa integrazione/inclusione sociale la valutazione all'inserimento terrà conto della territorialità del candidato secondo le seguenti priorità:

- soggetti provenienti dal Comune di Ghedi;
- soggetti provenienti dall'Ambito distrettuale numero 9;
- soggetti provenienti da altri distretti della Provincia di Brescia;
- soggetti provenienti da fuori Provincia

6.3 Calendario e orario di apertura

Il servizio prevede l'apertura dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 per un minimo annuale di 47 settimane pari a 230 giorni.

Si prevede un periodo di chiusura estiva (minimo 2 settimane) come da calendario che, annualmente, viene fornito alle famiglie degli Utenti, all'ATS, alle ASST e ai Comuni di residenza degli Utenti.

7. Modalità di Ammissione e Dimissione

7.1 Domanda d'ingresso

L'accesso al Centro avviene a seguito dell'invio della neuropsichiatria di riferimento o dell'EOH, corredata dalla domanda d'ingresso della famiglia. Il Coordinatore incontra la famiglia per un primo colloquio conoscitivo, inserisce la persona in lista d'attesa e consegna la carta dei servizi.

7.2 Lista d'Attesa

Nel caso in cui il servizio ritenga idonea la domanda d'inserimento ma non ci sia un posto libero, la persona è inserita nella lista d'attesa del servizio.

Di fronte alla possibilità di un inserimento il coordinatore si riserva di compiere una rivalutazione di tutti i soggetti inseriti nella lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

- territorialità
- attuale o pregressa frequenza ad un servizio/progetto della Cooperativa Gabbiano
- compatibilità del soggetto con l'ambiente, l'organizzazione oraria e il gruppo di utenza esistente al momento della rivalutazione
- data di presentazione della domanda

Ogni familiare può richiedere in qualsiasi momento di conoscere il posto che la persona occupa nella graduatoria e i criteri di attribuzione del punteggio.

7.3 Preliminari d'Ingresso

Nel momento in cui si libera un posto la famiglia viene ricontattata per la definizione dei tempi e delle modalità di inserimento. Una volta definita e comunicata la data d'inserimento il coordinatore contatta EOH o UONPIA (se minore d'età), per confrontarsi in merito al programma d'inserimento.

Successivamente verrà sottoscritto con la famiglia il contratto di ingresso e raccolta tutta la documentazione necessaria all'inserimento.

7.4 Inserimento

Entro pochi giorni dall'ingresso dovrà essere compilato un primo progetto provvisorio, contenente gli obiettivi iniziali della presa in carico. Entro 30 giorni dall'ingresso dovrà essere redatto il progetto definitivo che andrà poi condiviso con i famigliari.

Durante le prime settimane verrà svolta la valutazione dell'utente relativa alle sue competenze, alle preferenze e ai comportamenti sia tramite l'osservazione libera che l'utilizzo di strumenti specifici. Tali dati verranno integrati con le informazioni emerse durante i colloqui con la famiglia.

Dopo questa prima fase di valutazione il nuovo Utente verrà preso in carico da un educatore che predisporrà l'apertura del **FaSAS** (Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario) e le operazioni e gli strumenti necessari per la pianificazione del **progetto individuale** in un'ottica di miglioramento della qualità di vita.

7.5 Dimissioni

Sono causa di dimissioni:

- Insolvenza da parte dei genitori/tutori legali dell'utente della retta mensile,
- Mancata aderenza da parte dei genitori/tutori legali dell'utente alle indicazioni de Il Gabbiano rispetto alle tempistiche, modalità e obiettivi dell'intervento terapeutico,
- Richiesta della famiglia per questioni personali.

In caso di dimissione volontaria dal Servizio o trasferimento dell'Utente presso altra Struttura, l'Utente e/o il tutore/AdS/ecc. e/o i familiari/obbligati in solido, ricevono una relazione di dimissione con tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato durante il periodo della presa in carico, al fine di assicurare la **continuità educativa ed assistenziale**. Il Contratto prevede che l'Utente e/o il tutore/AdS/ecc. e/o i familiari/obbligati in solido diano un preavviso scritto di 30 giorni per le dimissioni volontarie. In caso di trasferimento dell'Utente ad altra struttura afferente alla rete dei servizi sociosanitari, il Servizio si rende disponibile per:

- Incontrare gli operatori del nuovo servizio per una presentazione dell'Utente;
- Accogliere presso la propria sede gli operatori del nuovo servizio al fine di favorire la conoscenza dell'Utente all'interno di un contesto a lui familiare;
- Accompagnare l'Utente nel nuovo servizio.

8. Il Personale

L'équipe è composta da professionisti con competenze complementari e formazione specifica in Analisi del Comportamento (Analisti e tecnici del Comportamento certificati), in grado di collaborare in modo sinergico e di garantire continuità e coerenza nel percorso di cura. Ne fanno parte:

- Responsabile di Area
- Coordinatore del Servizio
- Neuropsichiatra Infantile (NPI)
- Educatori professionali / Psicologi e Educatori socio pedagogici
- Logopedista

Gli operatori si sottopongono a processi di **formazione permanente**, previsti nel Piano annuale della formazione, che permettono un aggiornamento costante delle loro competenze e della loro preparazione, nonché indispensabili come momenti di riflessione e auto-valutazione.

8.1 Funzioni del personale

Responsabile Area Disabilità

È delegato dal Direttore Generale dell'attività di indirizzo e controllo dei servizi afferenti all'Area e risponde in solido con il Coordinatore degli esiti della gestione. È responsabile:

- dell'attività di sviluppo commerciale attraverso la promozione sul territorio, l'attività di marketing e di affermazione del brand secondo gli obiettivi assegnati;
- dell'andamento dei servizi dell'Area in termini economici e qualitativi, secondo gli obiettivi assegnati dalla Direzione Generale;
- della definizione e funzionamento del modello organizzativo della propria Area.
- La posizione organizzativa svolge le seguenti attività:
- dirige, coordina e controlla l'attività del Coordinatore del servizio;
- pianifica e controlla procedure, modello, strumenti e "stili" di gestione delle attività assistenziali-sanitarie-educative dei servizi dell'Area;
- collabora con la Direzione Amministrativa e tutte le funzioni ad essa afferenti;
- collabora con l'Ufficio Comunicazione per tutte le attività/ eventi collegate alla promozione, sviluppo e al marketing dei servizi dell'Area;
- collabora con l'Area Risorse Umane - Ufficio Ricerca, Selezione e Formazione per la ricerca del personale e progettazione delle attività formative delle risorse del servizio;
- collabora con l'Area Risorse Umane – Ufficio Amministrazione R.U. nella programmazione delle risorse destinate all'Area;
- collabora con il Coordinatore nella risoluzione di problematiche di straordinaria amministrazione nell'ottica del miglioramento continuo;
- collabora nell'attività legale con l'Area Risorse Umane – Ufficio Amministrazione R.U per la gestione di contenziosi relativi ai servizi dell'Area;
- gestisce situazioni di reclamo con la collaborazione del Coordinatore.

In riferimento ad aspetti più generali legati anche alla progettualità dei servizi, è Referente, individuato con atto formale, per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (uffici di protezione giuridica delle ATS, comuni o altri)

Coordinatore

La posizione organizzativa deve garantire l'efficacia e l'efficienza dell'Unità Operativa assegnata attraverso la gestione diretta di tutte le risorse consegnate attraverso il budget. Risponde in solido con il Responsabile di Area degli esiti della gestione.

È responsabile dell'andamento del servizio in termini economici, qualitativi e gestionali, secondo il budget e gli obiettivi assegnati. Le responsabilità verranno esercitate attraverso le seguenti attività:

- dirigere, coordinare e controllare l'attività del Servizio,
- collaborare con il Responsabile di Area nella progettazione, pianificazione e controllo del modello, procedure, strumenti e "stili" di gestione delle attività assistenziali-sanitarie-educative,
- collaborare con i Responsabili dei servizi di staff della Direzione Generale (SGQ, Sicurezza, Compliance, Servizio Tecnico, IT),
- collaborare con la Direzione Amministrativa e tutte le funzioni ad essa afferenti,
- collaborare con l'Ufficio Comunicazione per tutte le attività/eventi collegate alla promozione e al marketing del proprio servizio,
- collaborare con l'Area Risorse Umane - Ufficio Ricerca e Selezione per la ricerca del personale,
- collaborare con l'Area Risorse Umane - Ufficio Formazione per la progettazione delle attività formative delle risorse del servizio,
- collaborare con Area Risorse Umane – Ufficio Amministrazione R.U. nella pianificazione del servizio e nella gestione delle risorse assegnate,
- collaborare con il Responsabile di Area nella risoluzione di problematiche di straordinaria amministrazione nell'ottica del miglioramento continuo.
- garantire la rilevazione e della rendicontazione delle presenze degli Utenti e operatori,
- supportare il Responsabile Area nella risoluzione di situazioni di reclamo,
- fornire parere tecnico in merito alla fattibilità delle richieste da Committenti,
- approvare gli acquisti di ordinaria amministrazione,

- supervisionare la programmazione e la verifica dei Progetti Individualizzati,
- partecipare agli incontri di programmazione,
- effettuare la formazione permanente,
- seguire la programmazione e la realizzazione di visite guidate all'interno del servizio,
- seguire l'addestramento di nuovo personale avvalendosi del personale del Centro,
- coordinare le attività quotidiane del servizio,
- gestire la relazione e la comunicazione ordinaria con gli interlocutori,
- gestire la formazione interna e sul territorio,
- mantenere i rapporti con le famiglie.

È inoltre responsabile:

- dei rapporti contrattuali, gestionali con l'ATS/ASST e gli enti locali,
- del procedimento amministrativo finalizzato al diritto di accesso ai documenti amministrativi, semplificazione amministrativa (secondo il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa),
- di tutti gli operatori impegnati nel Centro,
- del sistema qualità del servizio,
- dell'utilizzo efficiente delle risorse umane garantendo i criteri di contratto stabiliti.

Educatore professionale / educatore socio pedagogico / psicologo

Tutti i terapeuti inseriti nel servizio hanno competenze complementari e formazione specifica in analisi del comportamento applicata. All'interno del servizio, gli educatori specializzati svolgono attività di:

- Valutazione funzionale del comportamento,
- Elaborazione del progetto riabilitativo individualizzato (P.R.I.), e del programma riabilitativo (p.r.i.),
- Monitoraggio costante dell'efficacia degli interventi attraverso l'analisi dei dati, apportando modifiche al piano terapeutico se necessario,
- Collaborazione attiva con il Neuropsichiatra Infantile, il logopedista e gli altri membri dell'équipe per garantire coerenza e integrazione del progetto riabilitativo,
- Coordinamento della progettazione e implementazione delle strategie di supporto comportamentale in tutti i contesti di vita del bambino (casa, scuola, terapia),
- Partecipazione alle riunioni d'équipe multidisciplinari e contributo alla stesura del Progetto riabilitativo Individuale,
- Confronto con le famiglie, condivisione degli obiettivi del trattamento e delle indicazioni per la generalizzazione delle abilità nel contesto domestico,
- Supporto alla scuola e agli insegnanti con consulenze tecniche e materiali operativi per promuovere l'inclusione scolastica,
- Redazione della documentazione tecnica prevista dalla normativa regionale (progetti, report, valutazioni, aggiornamenti),
- Garanzia del rispetto dei principi etici e professionali previsti dai codici di condotta dell'ABA,
- Partecipazione alla formazione continua, al fine di mantenere elevati standard di competenza e aggiornamento scientifico,
- Preparazione dei materiali utili alle attività del Centro previste nel p.r.i.

Per promuovere la generalizzazione delle competenze, favorire il confronto professionale e garantire la condivisione metodologica, il servizio adotta una rotazione programmata del personale sugli utenti.

Questo approccio consente di mantenere un elevato livello di qualità e coerenza educativa, evitando la dipendenza da una singola figura e valorizzando il lavoro di équipe come elemento centrale del modello d'intervento.

Logopedista

- Effettua la valutazione delle abilità comunicative, linguistiche, pragmatiche e orali motorie del bambino,
- Realizza interventi logopedici individuali o in piccolo gruppo,
- Promuove lo sviluppo del linguaggio verbale, della comunicazione aumentativa alternativa (CAA) e delle competenze comunicative funzionali,
- Monitora i progressi e adatta il trattamento in base all'evoluzione del bambino,
- Collabora con l'équipe multidisciplinare per garantire coerenza e integrazione tra gli interventi,
- Supporta la famiglia fornendo indicazioni operative per il contesto quotidiano,
- Si interfaccia con la scuola e gli altri servizi del territorio per favorire la generalizzazione delle competenze,
- Collabora nella redazione della documentazione clinica prevista (relazioni, report, aggiornamenti) secondo le normative regionali,
- Contribuisce alla valutazione degli esiti del trattamento attraverso strumenti condivisi.

Neuropsichiatria infantile

- Coordina, in collaborazione con l'équipe multiprofessionale, la definizione del Progetto Riabilitativo Individuale,
- Approva la presa in carico, garantendo la coerenza tra il bisogno clinico e il tipo di intervento erogato,
- Supervisiona l'andamento del progetto, attraverso verifiche periodiche con l'équipe e la famiglia,
- vigila sugli aspetti igienico-sanitari; sulla corretta compilazione della documentazione sociosanitaria; sulla corretta conservazione della documentazione sociosanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari; sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi,
- Interviene nella revisione del programma, in base all'evoluzione clinica del minore,
- È responsabile della validazione dei documenti clinici prodotti dal servizio (cartella clinica, relazioni, report multidisciplinari),
- Collabora con i servizi sanitari, sociali e scolastici del territorio, contribuendo alla costruzione della rete di sostegno integrata,
- Fa parte dell'équipe multidisciplinare e contribuisce alla formazione continua degli altri operatori,
- Collabora con psicologi, educatori, logopedisti e analisti del comportamento per un approccio condiviso e integrato.
- gli sono attribuiti, con atto formale, i seguenti compiti:
 - ✓ validare protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura, in materia sanitaria e verificarne la corretta applicazione;
 - ✓ curare i rapporti con l'ATS e l'ASST di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela sociosanitaria.

Altre figure professionali

Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze, come altri servizi ed Unità d'Offerta, si avvale dell'attività amministrativa nonché del servizio manutenzione svolti e/o coordinati dagli uffici centrali della Cooperativa siti in Pontevico. Si tratta, in particolare, delle seguenti attività: contabilità, approvvigionamenti, controllo di gestione, sistemi informativi e amministratore di sistema, manutenzione, risorse umane e servizio paghe, sicurezza negli ambienti di lavoro, gestione qualità, progettazione e gare, comunicazione, compliance.

Tutti gli operatori del servizio sono dotati di un tesserino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome, data e luogo di nascita, qualifica professionale ricoperta e data di inizio rapporto che ne consente l'univoca identificazione. Copia di ogni tesserino di riconoscimento è esposta in bacheca all'interno della struttura in modo da renderla ben visibile.

9. Approccio Metodologico

“Tra i programmi intensivi comportamentali il modello più studiato è l'analisi comportamentale applicata Applied behavior intervention: gli studi sostengono una sua efficacia nel migliorare le abilità intellettive (QI), il linguaggio e i comportamenti adattivi nei bambini con disturbi dello spettro autistico. Le prove a disposizione, anche se non definitive, consentono di consigliare l'utilizzo del modello ABA nel trattamento dei bambini con disturbi dello spettro autistico”. (SNLG-ISS, 2011)

Il servizio adotta un modello d'intervento integrato e evidence - based, orientato alla promozione dello sviluppo globale della persona con disturbo dello spettro autistico e alla qualità della vita della famiglia.

L'intervento si fonda prioritariamente sull'Analisi Comportamentale Applicata (Applied Behavior Analysis – ABA), che rappresenta ad oggi il modello più studiato tra i programmi intensivi comportamentali. Secondo le Linee Guida Nazionali dell'Istituto Superiore di Sanità (SNLG-ISS, 2011), le evidenze disponibili, pur non definitive, supportano l'efficacia del modello ABA nel miglioramento del quoziente intellettivo, del linguaggio e dei comportamenti adattivi nei bambini con disturbi dello spettro autistico. Il trattamento ABA viene realizzato attraverso programmi individualizzati, obiettivi misurabili, analisi dei dati e costante supervisione da parte di un analista del comportamento. Accanto all'intervento ABA strutturato, il servizio si ispira ad altri modelli e strumenti riconosciuti dalla comunità scientifica:

- Early Start Denver Model (ESDM): approccio evolutivo e relazionale basato sull'ABA, pensato per la fascia prescolare (12–48 mesi), che promuove lo sviluppo delle abilità comunicative, sociali e cognitive attraverso interazioni quotidiane e attività di gioco condiviso.
- psicoeducazione e consapevolezza emotiva: interventi mirati allo sviluppo delle competenze emotive, della regolazione comportamentale e della comprensione degli stati mentali propri e altrui;

- programmi per lo sviluppo delle abilità sociali: percorsi individuali o in piccolo gruppo finalizzati al potenziamento delle competenze relazionali, dell'interazione tra pari e della gestione dei contesti sociali;
- approccio TEACCH (Treatment and Education of Autistic and Communication Handicapped Children): il servizio si ispira ai principi del metodo TEACCH, promuovendo la strutturazione dell'ambiente, la chiarezza degli obiettivi e l'organizzazione visiva come strumenti per aumentare l'autonomia e la comprensione.

Tutti gli interventi sono progettati all'interno di un progetto riabilitativo individuale condiviso con l'équipe multidisciplinare e vengono costantemente monitorati attraverso la raccolta e l'analisi dei dati, l'osservazione sistematica e il confronto con la famiglia.

Il servizio prende in carico gli utenti in maniera globale e continuativa lungo il loro percorso di vita, adattando costantemente l'offerta di interventi ai bisogni specifici legati all'età, al profilo di funzionamento e all'evoluzione della persona.

L'obiettivo principale del servizio è quello di favorire uno sviluppo armonico delle abilità dell'utente, supportare la famiglia nella gestione quotidiana e promuovere l'inclusione nei contesti di vita, educativi e sociali.

10. Erogazione del servizio

Il Servizio eroga, per ciascun utente in carico, due principali modalità di intervento: interventi diretti e interventi indiretti, entrambi articolati e personalizzati in base al progetto terapeutico individuale.

- **Interventi diretti:** si tratta delle attività svolte in modo individualizzato dagli operatori con l'utente, con l'obiettivo di sviluppare abilità comunicative, cognitive, sociali e comportamentali. Questi interventi avvengono principalmente presso la sede del Servizio, in ambienti strutturati e predisposti secondo i principi dell'Analisi Comportamentale Applicata (ABA). Tuttavia, per rispondere a esigenze specifiche o temporanee, gli interventi possono essere estesi anche ad altri contesti significativi, quali il domicilio, la scuola o altri ambienti del territorio.
Ogni seduta terapeutica è strutturata in funzione degli obiettivi definiti nel programma individualizzato. Tipicamente, la sessione comprende un'alternanza tra attività didattiche strutturate, realizzate con tecniche ABA, e momenti di gioco o auto-intrattenimento, concepiti come occasioni per promuovere autonomie personali e abilità sociali in un contesto più spontaneo.
Ogni intervento ha una durata di 45 minuti: ogni ingresso al centro prevede l'erogazione di due interventi consecutivi. Sono erogati con rapporto operatore: minore di 1:1; talvolta, a seconda delle esigenze del progetto individuale, il rapporto potrebbe variare con un incremento del numero di utenti per operatore nelle situazioni di intervento in piccolo gruppo.
Il numero degli accessi settimanali dell'utente varia in base al progetto riabilitativo individualizzato definito in fase di inserimento.
- **Interventi indiretti:** sono rivolti agli adulti di riferimento e ai contesti di vita quotidiana del minore (famiglia, scuola, comunità educative e servizi territoriali). Questi interventi comprendono attività di:
 - o formazione psicoeducativa rivolta a genitori, familiari o altri caregiver significativi;
 - o affiancamento e supporto pratico nella gestione dei comportamenti e nella promozione delle competenze;
 - o consulenza tecnica e supervisione per insegnanti ed educatori;
 - o collaborazione con altri servizi che si occupano del minore.
 - o partecipazione agli incontri di rete con i servizi di Neuropsichiatria Infantile Territoriale, contribuendo alla definizione, alla verifica e all'aggiornamento del progetto terapeutico individuale.
 - o équipe interna degli operatori del servizio: durante il quale si analizzano i singoli casi, si valutano i progressi raggiunti, si individuano eventuali criticità e si pianificano le successive strategie di intervento,
 - o preparazione materiali e stesura di relazioni o di interventi terapeutici.

Tali interventi hanno lo scopo di potenziare la capacità dei diversi contesti di rispondere in modo coerente e competente ai bisogni educativi e relazionali del bambino, favorendo la generalizzazione e il mantenimento delle abilità apprese. La collaborazione multidisciplinare con le figure sanitarie e scolastiche rappresenta un elemento fondamentale per assicurare una presa in carico integrata, efficace e in continuità con le indicazioni cliniche.

Progetti del Centro riabilitativo e per l'autismo e le neurodivergenze

Il **Progetto Ambulatoriale** rappresenta il nucleo centrale della proposta di intervento. È rivolto a bambini in età prescolare e scolare (circa 2-13 anni) e prevede interventi intensivi individuali in rapporto 1:1, con incontri di 45 minuti

con possibilità di pianificare sessioni in coppia o piccolo gruppo in base alle esigenze del minore. All'interno del percorso riabilitativo è possibile richiedere anche il servizio di **logopedia integrata**, che offre un supporto logopedico specialistico all'interno della programmazione ABA. Una logopedista collabora mensilmente con le terapisti, fornendo consulenza per inserire nella pianificazione educativa obiettivi specifici di potenziamento linguistico e comunicativo.

A partire dal progetto ambulatoriale, e in risposta alle esigenze emerse nel tempo, sono stati sviluppati una serie di **interventi di gruppo** rivolti a ragazzi dai 13 anni, pensati per ampliare l'offerta e garantire una maggiore flessibilità e continuità dell'intervento nei diversi contesti di vita del minore e orientati al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Sviluppo graduale e personalizzato delle autonomie personali,
- Acquisizione di abilità domestiche,
- Sviluppo e potenziamento delle abilità sociali e comunicative,
- Promuovere la capacità di autoregolazione,
- Rispondere al bisogno evolutivo tipico della adolescenza:
 - o Costruire una identità,
 - o Sentirsi parte di un gruppo di pari,
 - o Condividere esperienze ed essere riconosciuti nelle proprie caratteristiche di funzionamento, età e interessi,
 - o Consapevolezza della diagnosi,
 - o Supporto e sostegno alla affettività e sessualità,
- Consolidare strumenti utili per una partecipazione attiva e il più possibile autonoma alla vita adulta.

Oltre ai progetti strutturati e continuativi rivolti descritti finora, il Centro Riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze offre anche un servizio di **CONSULENZA**, pensato per rispondere a bisogni espressi dal territorio e da famiglie non in carico direttamente al servizio. Il servizio di Consulenza si sviluppa in tre principali ambiti:

- **Scuola:** Il servizio si propone di affiancare insegnanti, educatori e personale scolastico nella gestione quotidiana dell'alunno con autismo, fornendo strumenti concreti per migliorare l'inclusione, la partecipazione e il benessere scolastico, sia a livello didattico che relazionale.
- **Casa:** L'intervento consulenziale a domicilio è rivolto a genitori e familiari stretti, con l'obiettivo di aumentare la comprensione delle dinamiche educative e relazionali che emergono nella quotidianità.
- **Servizi educativi:** La consulenza può coinvolgere anche altre agenzie educative del territorio, supportando operatori e professionisti che affiancano il minore in contesti differenti, per garantire coerenza educativa e continuità degli interventi.

Questo modello flessibile consente di offrire supporto specialistico su misura, favorendo il dialogo e la collaborazione tra tutti i contesti di vita del bambino o del ragazzo.

Il Centro non gestisce il servizio di trasporto dell'utente da e per il domicilio; inoltre, gli educatori non somministrano farmaci.

11. Funzionamento del Servizio

Il servizio organizza le attività terapeutiche attraverso turni fissi, definiti all'avvio del progetto di ciascun utente. La durata delle sessioni e l'orario di inizio variano in base agli obiettivi e alle caratteristiche del Progetto riabilitativo individuale, ma la frequenza stabilita rimane invariata per l'intero anno accademico, da settembre ad agosto. Gli operatori si alternano nella presa in carico dei diversi utenti secondo una pianificazione interna, che ha l'obiettivo di favorire la generalizzazione degli apprendimenti, promuovere il lavoro di équipe e garantire la sostenibilità e la qualità degli interventi.

11.1 Il rapporto con le famiglie

Il servizio riconosce il ruolo centrale della famiglia nel percorso di crescita e sviluppo della persona con disturbi del neurosviluppo. L'intervento viene costruito in un'ottica di collaborazione continua, favorendo un dialogo aperto e trasparente e valorizzando le competenze genitoriali. Le famiglie sono coinvolte fin dalla fase di valutazione e progettazione, partecipano alla definizione degli obiettivi e ricevono aggiornamenti periodici sull'andamento del percorso. Sono previsti momenti strutturati di restituzione e condivisione dei progressi, incontri formativi e attività di parent training, con l'obiettivo di fornire strumenti operativi utili anche nei contesti di vita quotidiana. Quando previsto dal progetto, il servizio può effettuare osservazioni e interventi in ambiente domestico, al fine di comprendere meglio il funzionamento dell'utente nel contesto familiare e fornire indicazioni personalizzate per facilitare la generalizzazione delle competenze.

In alcune circostanze, le famiglie possono anche entrare in terapia per osservare o partecipare alle attività, in modo da apprendere strategie utili e contribuire in modo attivo al percorso.

Questa collaborazione costante consente di mantenere coerenza e continuità tra gli interventi svolti nel servizio e le esperienze vissute a casa, a scuola e nella comunità.

11.2 Rapporti col territorio

Il servizio considera fondamentale che bambini e ragazzi seguiti mantengano un legame attivo con la comunità territoriale di appartenenza. Favorire la partecipazione alla vita del territorio significa offrire loro l'opportunità di sviluppare competenze sociali, capacità di adattamento e autonomia, contribuendo alla costruzione di un progetto di vita ricco di esperienze significative.

L'équipe, attraverso la propria esperienza e competenza, promuove percorsi mirati di inclusione sociale che permettono agli utenti di sperimentare ambienti "normalizzanti" e di confrontarsi con contesti diversi, lavorando non solo sulle abilità pratiche, ma anche sulla dimensione emotiva, relazionale e comportamentale.

Le attività sul territorio sono finalizzate principalmente all'acquisizione e al consolidamento di competenze utili alla vita quotidiana, come la gestione dell'attesa e il rispetto delle regole sociali. Tra le esperienze più frequenti rientrano l'accesso a bar e gelaterie del paese, le visite in biblioteca e il training per spostamenti sicuri. Con gli adolescenti, quando il progetto lo prevede, vengono organizzate brevi uscite in paesi o città limitrofe, anche utilizzando i mezzi pubblici, per favorire l'autonomia negli spostamenti e la gestione di contesti meno familiari.

Il servizio crede che la vera inclusione nasca dal reciproco incontro tra la persona con disturbo dello spettro autistico e la comunità, in un'ottica di conoscenza, rispetto e accoglienza. Per questo, ogni esperienza sul territorio è pensata come occasione di apprendimento e crescita, capace di arricchire non solo gli utenti, ma anche la comunità stessa.

12. Grado di soddisfazione

12.1 Strumenti di valutazione

Il Centro ritiene fondamentale monitorare il grado di soddisfazione sia del destinatario del proprio servizio sia delle risorse umane che erogano tale servizio.

Per questo motivo è da tempo consolidata una procedura che prevede la valutazione del grado di soddisfazione di Utenti, Familiari e Operatori.

- **Famigliari/Utenti:** annualmente viene consegnato direttamente al familiare di riferimento al quale si chiede la restituzione dopo la relativa compilazione.

I risultati ottenuti dai questionari, elaborati secondo i criteri di seguito esposti, sono successivamente valutati dall'équipe degli Educatori e presentati alle famiglie con specifica relazione.

- **Operatori:** ad ogni dipendente è annualmente chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati collegialmente con il supporto di consulenze specialistiche.

12.2 Scopo e criteri di elaborazione dei risultati

Gli scopi dell'elaborazione dei risultati delle indagini suddette di valutazione del grado di soddisfazione sono:

- assicurare il mantenimento dello standard di servizio stabilito,
- individuare situazioni o aree critiche che possano portare ad uno scadimento del livello di qualità del servizio erogato (in anticipo rispetto a situazioni di reclamo, in cui ormai l'Utente già manifesta un abbassamento di tale livello),
- individuare possibili azioni di miglioramento che consentano di aumentare il livello di qualità del servizio (o valutarne l'aumento).

I criteri di elaborazione sono correlati alla struttura dei questionari utilizzati dal Centro.

Questa struttura prevede una serie di caratteristiche per ognuna delle quali è posta una sequenza di domande alle quali l'intervistato è invitato ad esprimere una risposta che può essere graduata secondo una opportuna scala.

L'analisi dei dati è dunque condotta su due livelli, uno specifico ed uno aggregato, cioè considerando le risposte date da tutti gli intervistati rispettivamente a:

- la singola domanda,
- l'intera caratteristica.

I risultati dell'elaborazione sono, per quanto possibile, rappresentati e presentati graficamente allo scopo di rendere migliore la loro interpretazione e conseguente fruibilità in termini di azioni di miglioramento".

13. Reclami o Suggerimenti

La possibilità di formulare reclami e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini. Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti. Presso l'Unità d'Offerta, quindi, è garantita la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

Il Sistema Qualità UNI EN ISO 9001 adottato dalla Cooperativa prevede la gestione dei reclami e delle non conformità anche attraverso l'utilizzo dei moduli "Verbale di reclamo o suggerimento" e "Verbale Non Conformità".

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

14. Retta

Il servizio è gratuito per coloro che accedono ai posti contrattualizzati da Regione.

Per chi accede in regime di solvenza, il servizio è a pagamento e i costi sono definiti nel documento specifico che espone i servizi privati offerti dal centro.

Certificazione Fiscale

La certificazione delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata ad ogni Utente entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione annuale dei redditi; tale certificazione è sempre intestata al fruitore del servizio.

Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza o consultare il sito internet www.ilgabbiano.it.

Polizza Assicurativa

Il Gestore di Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa di responsabilità civile secondo quanto previsto da normativa vigente. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

15. Sistema Qualità

La Cooperativa Sociale "Il Gabbiano", orientata fin dalla sua nascita all'erogazione di servizi alla persona caratterizzati da un elevato standard qualitativo, ha intrapreso un percorso di formazione e studio per arrivare all'implementazione di un "Sistema Qualità" ottenendo la prima certificazione UNI EN ISO 9001 nel febbraio del 2001.

Dopo gli audit di ri-certificazione del dicembre 2012 e dopo un 2013 e un 2014 nel corso dei quali sono state portate a regime le procedure della qualità riferite a tutti i servizi, nel 2014 la Cooperativa ha deciso di sottoporsi a ri-certificazione con un nuovo Ente certificatore, Società Intertek, in sostituzione dell'Ente SQS superando positivamente gli audit.

16. Salute e Sicurezza negli ambienti di lavoro

La Cooperativa "Il Gabbiano", ritenendo fondamentale la tutela della sicurezza degli Utenti e del personale operante presso Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze, oltre all'applicazione delle vigenti norme di legge obbligatorie per l'autorizzazione al funzionamento si premura che:

- tutta l'impiantistica sia accuratamente mantenuta e periodicamente verificata da personale qualificato
- annualmente sia approvato il piano di valutazione dei rischi esistenti nella gestione della struttura
- l'emergenza incendio sia garantita ricorrendo all'uso degli estintori posti internamente alla struttura e ad una prova annuale di evacuazione in base all'apposito piano di evacuazione della Comunità
- l'équipe del Centro è stata adeguatamente formata sull'aspetto teorico ed applicativo della D.Lgs. 81/08, partecipando a corsi antincendio, primo soccorso, L.12/03, nonché sulle norme di igiene alimentare
- tutto il personale del Centro è stato sottoposto agli esami e alle visite preventive previste nel piano sanitario del medico competente in accordo con il Coordinatore Responsabile
- è tutelata la sicurezza dei dati personali e sensibili degli Utenti, mediante gli adempimenti previsti dal Testo Unico sulla tutela e la riservatezza dei dati personali (D.Lgs. 196/03) e nuovo GDPR 679/2016; a tale proposito, al momento dell'inserimento presso il Centro, l'Utente viene informato dei motivi della raccolta dei dati personali e sensibili nonché delle modalità di trattamenti degli stessi e viene invitato a sottoscrivere il consenso al trattamento

- la Cooperativa è impegnata anche nel dare certezza e sicurezza nella qualità dei servizi erogati per cui opera in un “Sistema Qualità” certificato e segue strettamente le disposizioni del D.Lgs. 81/08 al fine di prevenire e minimizzare infortuni ed incidenti, integrando pratiche di lavoro sicure in tutte le attività.

17. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/90 e alla L.R. n. 1/12 e s.m.i.

Presso il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa. A tale proposito il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il “Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari”.

La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Servizio, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

- a) le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- b) gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- c) la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- d) la data e la sottoscrizione in originale.

I documenti di cui sopra verranno rilasciati, al momento della presentazione della richiesta, dietro pagamento in contanti di € 0,25 per ogni fotocopia formato “A4” e di € 0,50 per il formato “A3” oltre ad un diritto fisso di € 15,00 (iva inclusa).

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di n. 30 giorni decorrenti dal deposito della richiesta.

Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo fisso di produzione pari ad € 15,00.

18. Tutela della Privacy e Consenso Informato

Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Utenti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Utente.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale del Centro che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi educativi e riabilitativi;
- all'ATS e all'ASST competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- Enti Ospedalieri;
- ai familiari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è “Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale Onlus”, l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato a una figura interna della Cooperativa contattabile all'indirizzo dpo@ilgabbiano.it.

Inoltre si rammenta che tutti gli Educatori e gli Operatori Socio-Assistenziali sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Utente.

Consenso Informato

L'Utente ed i suoi famigliari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure educativo-riabilitative messe in atto presso Il Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze.

19. Informazioni utili

Telefono

Per contattare la Struttura oltre al numero fisso 0302541029 è possibile parlare direttamente con il Coordinatore contattando il numero 3427440612.

Per parlare con le terapisti si può contattare il numero 3454825341, oppure per il servizio Teen/Talk/lo Lavoro le terapisti rispondono al numero 3427459643.

Per comunicare eventuali assenze, o per emergenze, è possibile contattare i numeri sopra indicati, telefonando o tramite Whatsapp.

E-mail

Per informazioni generali e richieste di primo contatto è possibile scrivere all'indirizzo e-mail del servizio:

centro.autismo@ilgabbiano.it.

Ogni operatore dispone inoltre di un indirizzo e-mail aziendale nominale, che viene comunicato direttamente alla rete degli utenti di cui è referente, al fine di garantire una comunicazione diretta, rapida e sicura.

20. Allegati alla presente Carta dei Servizi

- Questionario di Soddisfazione per famigliari/utenti e operatori
- Modulo di reclamo o suggerimento

Centro riabilitativo per l'autismo e le neurodivergenze

Via G. Marconi n.6 – 25016 Ghedi (BS)

Telefono: 030 2541029

e-mail: centro.autismo@ilgabbiano.it

“Il Gabbiano” – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Via A. Cremonesini, 6/8 – 25026 Pontevedo (BS)

Sede Amministrativa: Via Giroldi Forcella, 27 – 25026 Pontevedo (BS)

Telefono: 030 9930282

Fax: 030 9930419

e-mail: info@ilgabbiano.it

sito: www.ilgabbiano.it

Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!

Professionisti nel prendersi cura.