



# CARTA DEL SERVIZIO

Aggiornata a Febbraio 2021

## **BIOS**

**Rete dei servizi per la neuropsichiatria**



## INDICE

<b>PARTE I CARTA DEL SERVIZIO</b>	Pag. 4
1. Finalità e scopo della carta del servizio	Pag. 4
2. Modalità di utilizzo e diffusione	Pag. 4
<b>PARTE II LA COOPERATIVA LA NUVOLOLA</b>	Pag. 5
1. Mission	Pag. 5
2. Finalità	Pag. 5
3. I principi ispiratori	Pag. 6
4. Chi l'amministra	Pag. 6
5. Filiera dei servizi per l'autismo e i servizi nell'area della disabilità	Pag. 6
6. Servizi nell'area della disabilità	Pag. 7
<b>PARTE III L'AMBULATORIO EDUCATIVO-ABILITATIVO BIOS</b>	Pag. 9
1. Territorio di riferimento	Pag. 10
2. Finalità e scopo	Pag. 10
3. Garanzie per chi usufruisce dei servizi offerti	Pag. 11
4. Destinatari	Pag. 11
5. Certificazione di qualità e standard	Pag. 11
6. Codice etico	Pag. 11
7. Caratteristiche organizzative e gestionali	Pag. 12
7.1 Funzionamento e capacità ricettiva	Pag. 12
7.2 Percorsi di inserimento	Pag. 12
7.3 Documentazione da fornire all'inserimento	Pag. 13
7.4 Dimissioni	Pag. 14
7.5 Figure professionali impiegate	Pag. 14
7.6 Identificazione del personale operante nel servizio	Pag. 14
8. Metodologia della presa in carico dell'utente	Pag. 15
8.1 FaSAS Fascicolo socio assistenziale e sanitario	Pag. 15
8.2 Metodologia di lavoro	Pag. 15
8.3 Approccio metodologico e elementi caratteristici dell'intervento	Pag. 15
8.4 Tipologie e organizzazione delle attività	Pag. 18
8.5 Visite presso il servizio	Pag. 19

8.6 Sistema Di Rilevazione Del Grado Di Soddisfazione	Pag. 19
9. Retta	Pag. 19
Sottoscrizione carta del Servizio	Pag. 21

## PARTE I

### LA CARTA DEL SERVIZIO

Questa Carta del Servizio è il documento che contiene tutte le informazioni riguardanti L'Ambulatorio Bios, il servizio educativo-abilitativo per minori con diagnosi di disturbo dello spettro autistico, attivo ad Orzinuovi (BS) dal 2012.

#### 1. FINALITA' E SCOPO

La Carta dei Servizi è lo strumento che da un lato legittima i diritti degli utenti, dall'altro rappresenta un'opportunità di partecipazione attiva alla vita dell'Ambulatorio.

Questa collaborazione fra chi offre il servizio e chi ne usufruisce consente alla La Nuvola s.c.s Impresa Sociale ONLUS (di seguito: La Nuvola) di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare le prestazioni rivolte agli utenti, tutelando la loro salute. Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l'intera attività offerta nel rispetto dei diritti dei cittadini. Il presente documento sarà soggetto ad aggiornamento periodico grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte all'utente.

#### 2. MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE

La diffusione della Carta è la seguente:

- Distribuzione ai parenti degli utenti
- Consegna del documento alla richiesta di inserimento nei servizi
- Pubblicazione sul sito [www.bios-lanuvola.net](http://www.bios-lanuvola.net)

## PARTE II

### LA COOPERATIVA LA NUVOLOLA

L'Ente titolare dell'Ambulatorio Bios è "La Nuvola" s.c.s. Impresa Sociale - ONLUS, nata nel 1991. La Nuvola opera nel territorio dell'Ovest Bresciano (Distretti Socio Sanitari di Orzinuovi, Chiari e Palazzolo sull'Oglio). I principi ed i valori caratteristici dell'azione de La Nuvola sono: la mutualità, la solidarietà, la cooperazione nazionale ed internazionale, la partecipazione, l'impegno sociale, l'assunzione di corresponsabilità nella costruzione del benessere collettivo, l'esercizio consapevole di un ruolo attivo ed equilibrato nella società civile e nella comunità locale a cui appartiene ed in cui si riconosce quale soggetto in relazione, capace di ascoltare, interrogare, interrogarsi per promuovere, favorire e sostenere la dignità ed il rispetto di ogni vita umana, in quanto bene comune.

Svolge le sue attività nell'area della Disabilità, della Salute Mentale e a favore dei Minori e delle loro Famiglie. Inoltre è socia fondatrice di "Nuvola Lavoro" cooperativa sociale che si occupa di inserimento lavorativo. La scelta di essere "cooperativa", di far parte di quel mondo chiamato "no for profit" nasce dal desiderio e dal tentativo di creare uno spazio in cui si possano coniugare azioni economiche da "impresa" e azioni di solidarietà sociale. "Sociale" perché per noi sono prioritari il coinvolgimento della comunità locale, l'attenzione alla qualità dei servizi offerti, che passa attraverso l'innovazione e la formazione permanente degli operatori, la collaborazione con gli Enti Pubblici e con i tecnici preposti. In questo modo ci sembra importante essere "Cooperativa Sociale".

#### 1. LA MISSION

La mission di La Nuvola è:

*Promuovere una cultura di impresa sociale partendo dalla responsabilità personale, offrendo servizi efficienti e di qualità.*

#### 2. LE FINALITA'

La Nuvola fonda la sua mission sui seguenti principi:

- promuovere il potenziale sociale delle persone attraverso l'integrazione e l'inclusione sociale;
- promuovere il principio della sussidiarietà favorendo l'auto-organizzazione dei cittadini;
- promuovere le autonomie personali, relazionali e sociali, ossia aiutare i soggetti dell'intervento educativo ad aumentare le autonomie potenziali e a mantenere le autonomie acquisite;

- promuovere la trasparenza gestionale e favorire la partecipazione democratica all'impresa;
- promuovere l'assunzione di responsabilità da parte degli operatori nella consapevolezza dei propri compiti lavorativi e nella condivisione con le istituzioni e il territorio dei doveri sociali e politici;
- promuovere il principio di territorialità: la cooperativa come "elemento vivo della comunità locale", attraverso relazioni fiduciarie con il territorio per favorire il coinvolgimento dei cittadini nei processi di cambiamento sociale e culturale.

### 3. I PRINCIPI ISPIRATORI

Il principio cardine attorno a cui ruota l'attività di La Nuvola è l'Art. 3 della Costituzione italiana:

*"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.*

*È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."*

### 4. CHI L'AMMINISTRA

La Nuvola è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri eletti dall'Assemblea dei Soci.

### 5. FILIERA DEI SERVIZI PER L'AUTISMO: le ragioni di una scelta e la storia

La scelta di intervenire nell'ambito dei disturbi del Neuro sviluppo nasce dalla partecipazione di Nuvola nell'anno 2008 all'elaborazione del progetto presentato dall'ASL di Brescia in relazione alla tematica dell'Autismo. Quella fase progettuale, che non ha visto la provincia di Brescia tra i destinatari delle risorse messe a disposizione della Regione, ha però consentito a Nuvola di raccogliere il bisogno delle Neuropsichiatrie territoriali e provinciali circa la mancanza di servizi specialistici.

Inoltre la gestione dal 2001 dei servizi di assistenza ad personam nelle scuole e di educativa domiciliare ci hanno messo a contatto diretto con i bisogni di sostegno non solo dei bambini ma anche dei loro genitori e dei loro insegnanti.

Nel 2012, a partire da questi elementi, Cooperativa La Nuvola struttura la filiera di servizi per l'Autismo avviando, l'Ambulatorio educativo-abilitativo BIOS.

Il progetto dell'Ambulatorio propone un modello di intervento contestuale e innovativo, basato sulle evidenze scientifiche recepite dalla **LINEA GUIDA 21 per Il trattamento dei disturbi dello spettro**

**autistico nei bambini e negli adolescenti** del Sistema Nazionale per le Linee Guida dell'Istituto Superiore di Sanità. Trova corrispondenza nella **Delibera** della **Giunta Regionale** n. IX/3239/2012 "Attivazione di sperimentazioni volte sperimentare nuove unità d'offerta nell'area della riabilitazione extra ospedaliera per minori con disturbi generalizzati dello sviluppo".

Nel 2014 la risposta al bisogno si arricchisce con l'avvio del servizio, anch'esso sperimentale, di consulenze specialistiche Case Management destinate ai caregiver di minori ed adulti. Il servizio trova corrispondenza nella **Delibera** della **Giunta Regionale** n. X/ 392/2013 "Attivazione di interventi a sostegno delle famiglie con la presenza di persone con disabilità, con particolare riguardo ai disturbi pervasivi dello sviluppo e dello spettro autistico"

Nel 2015 all'interno del Centro Diurno Disabili di Palazzolo S/O, viene strutturato LIFE, un modulo specifico rivolto a persone giovani affette da Disturbo Generalizzato dello Sviluppo e Disabilità Intellettiva. La definizione del modulo si è basata sulla lettura dei bisogni di persone giovani che, a differenza dell'utenza già inserita, giungevano al servizio al termine del percorso scolastico e/o di percorsi riabilitativi elettivi nel campo dell'autismo.

Nel 2016 infine, l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Franciacorta ha affidato all'Ambulatorio (tramite gara pubblica) un ulteriore servizio di consulenza specialistica, che vede la realizzazione di una parte del percorso all'interno delle Neuropsichiatrie Infantili.

## **6. SERVIZI NELL'AREA DELLA DISABILITA'**

Nell'area della **disabilità La Nuvola** gestisce i seguenti servizi:

- **Centri Diurni Disabili**
  - **CDD Rudiano** - via XXV Aprile, 12 Rudiano (BS);
  - **CDD Palazzolo** - via Roncaglie, 2 Palazzolo sull'Oglio (BS);
  - **CSE Palazzolo** - via Roncaglie, 2 Palazzolo sull'Oglio (BS).
  
- **Comunità Socio Sanitarie**
  - **CSS Enrico e Laura Nalli**, Via Secondo Martinelli 5/b, Orzinuovi (BS);
  - **CSS Bertinotti Formenti**, Via Cardinal Rangoni 15, Chiari (BS);
  - **CSS Civico 14**, Via Morcelli 14, Chiari (BS).
  
- **Servizio di Assistenza ad personam Scolastica**
  - **Comuni del Distretto Socio Sanitario n°8 di Orzinuovi (BS)**

– **Comuni di Castegnato e di Iseo**

• **Servizio di Assistenza Domiciliare**

- La Nuvola è accreditata per l'erogazione di servizi per l'assistenza domiciliare nei distretti socio sanitari 5 Iseo, 6 Palazzolo sull'Oglio e 7 Chiari dell'ATS di Brescia.

• **Servizi di sollievo, residenzialità protetta e percorsi in autonomia**

Nel 2004, insieme ad alcuni familiari, è stato ideato il progetto Oasi del Sollievo, con la finalità di accogliere, durante i fine settimana, alcune persone con disabilità. Il progetto ha preso avvio nel luglio del 2005 in un appartamento a Chiari in collaborazione con le famiglie, con i comuni dei distretti 6 e 7, con l'allora ASL e con il sostegno economico offerto da fondazioni bancarie, aziende territoriali, nonché singoli cittadini. L'esperienza presso l'appartamento a Chiari si è conclusa nel luglio 2011.

Attualmente le famiglie interessate possono usufruire di un servizio di sollievo presso la Comunità Socio Sanitaria della Fondazione Nolli ad Orzinuovi.

Sempre in collaborazione con Fondazione Nolli è possibile attivare anche percorsi di residenzialità protetta e di vita in autonomia.

## PARTE III

### L'AMBULATORIO EDUCATIVO-ABILITATIVO BIOS

L'Ambulatorio è un servizio educativo-abilitativo rivolto a minori con diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico provenienti dal territorio dell'ATS Brescia che *“opera all'interno delle Sperimentazioni avviate in Regione Lombardia a partire dal 2012 attraverso la DGR 3239 facendo riferimento al quadro normativo internazionale, nazionale e regionale in materia di politiche in favore delle persone con disabilità”*.

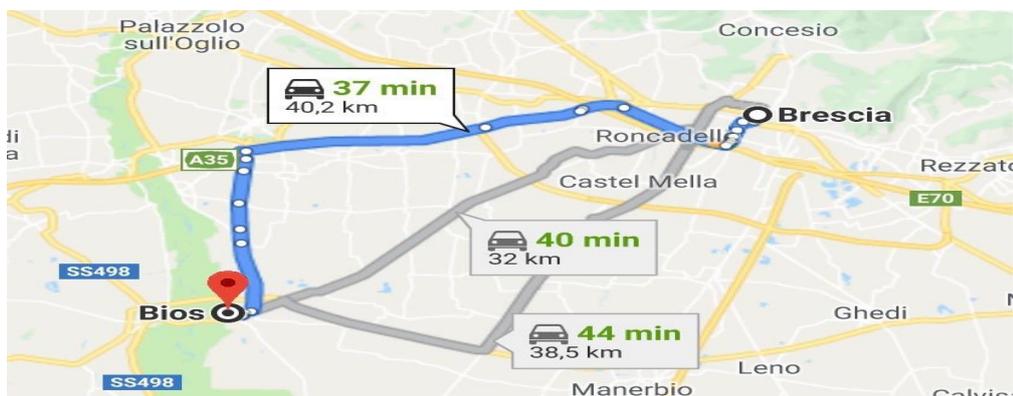
Il servizio offre trattamenti educativi e abilitativi diretti, centrati sul minore e trattamenti indiretti destinati ai suoi contesti di vita (famiglia, scuola ed altri contesti significativi).

L'Ambulatorio è sito ad Orzinuovi in via Vecchia n. 104/b ed è collocato al primo piano della Struttura BIOS - Rete dei Servizi per la Neuropsichiatria Infantile.

La struttura è costruita secondo le tecniche più innovative dell'architettura a basso impatto ambientale e l'Ambulatorio è arredato al fine di realizzare al suo interno le attività di abilitazione specialistica destinata a minori con disturbo dello spettro autistico.

Orzinuovi è raggiungibile da Brescia seguendo le indicazioni riportate

- prendere A35 direzione Milano, uscita Chiari Ovest, proseguire seguendo per Orzinuovi; oppure
- prendere statale 235 verso Roncadelle, proseguire in direzione Chiari-Roccafranca-Orzinuovi.



Il servizio viene erogato nel rispetto degli standard gestionali previsti dalla normativa DGR 499 del 25.07.2013 e DGR 7600/2017. La Nuvola è Ente Gestore del Servizio da agosto 2012.

## 1. TERRITORIO DI RIFERIMENTO

L'Ambulatorio Bios realizza le sue attività in prevalenza nel territorio dell'Ovest Bresciano a confine con le Province di Bergamo e Cremona

Come indicato nello Statuto, La Nuvola opera in prevalenza nel territorio dell'Ovest Bresciano, a confine con le province di Bergamo e Cremona.



## 2. FINALITA' E SCOPO

La finalità dei nostri interventi è promuovere la cultura dell'inclusione e sostenere la qualità della vita dei minori e delle loro famiglie.

Scopo dei nostri interventi è prendersi cura dell'altro per favorirne il massimo grado di autonomia, creando percorsi/opportunità di scelta, dove autonomia significa poter scegliere, saper fare, sapersi determinare, conoscere i propri limiti, sapersi soddisfare, saper dipendere.

### 3. GARANZIE PER CHI USUFRUISCE DELL'AMBULATORIO BIOS

In riferimento all'art 3 della Costituzione italiana, la Cooperativa La Nuvola garantisce alle persone inserite nel Servizio ed alle rispettive famiglie:

- Interventi individualizzati e personalizzati
- diritto all'informazione e alla partecipazione
- rispetto della dignità e dell'integrità della persona
- diritto alla cura attraverso approcci e metodiche validate ed efficaci
- diritto ad un "ambiente" sicuro, sano, coinvolgente e motivante.

### 4. I DESTINATARI

L'Ambulatorio accoglie minori di età compresa tra i 2 e i 18 anni che hanno ricevuto la Diagnosi di Disturbo dello spettro autistico da parte di un medico con specialità in neuropsichiatria Infantile delle ASST del territorio di ATS Brescia. Altri criteri necessari all'inserimento nel servizio sono:

- Avere la residenza nel territorio dell'ATS di Brescia;
- non avere in corso altri trattamenti abilitativi;
- compliance della famiglia;
- Disponibilità della scuola nello sviluppo di un percorso educativo condiviso a favore del minore.

### 5. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ E STANDARD

Dall'anno 2002 la Cooperativa ha conseguito la certificazione di qualità. Questo ha permesso di migliorare l'organizzazione e di mettere a sistema il processo di erogazione. Inoltre, il passaggio alla normativa ISO 9001-2000 prima, alla successiva RINA ISO 9001:2008 ed all'attuale ACCREDIA ISO 9001:2008 ha permesso di affinare la rilevazione dei dati e di monitorare la soddisfazione dei clienti.

### 6. CODICE ETICO

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa La Nuvola si è dotato di Codice Etico Comportamentale.

## 7. CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

### 7.1. FUNZIONAMENTO E CAPACITA' RICETTIVA

L'Ambulatorio BIOS è aperto 8 ore al giorno dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal Lunedì al Venerdì per 230 giornate all'anno. La capacità ricettiva è vincolata al budget annuale ricevuto da ATS Brescia.

**Inserimenti:** gli inserimenti sono organizzati a seconda delle disponibilità ricavate dal budget annuale ricevuto da ATS Brescia. L'individuazione e la selezione dei minori da inserire spetta alle tre UONPIA (Unità operative di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza) della ASST di Brescia, Spedali Civili, Garda e Franciacorta, le quali, valutata la presenza dei requisiti di cui sopra al punto 4, scelgono i destinatari secondo modalità definite al proprio interno.

**Lista d'attesa:** la lista di attesa è gestita dalle Neuropsichiatrie Infantili.

### 7.2. PERCORSO DI INSERIMENTO

#### Fasi dell'inserimento.

A seguito dell'individuazione, da parte della UONPIA, del minore da inviare al servizio prende il via l'inserimento strutturato nelle seguenti fasi:

- Il Neuropsichiatra Infantile di riferimento, dopo aver ricevuto la disponibilità della famiglia e della scuola, invia al servizio la domanda d'inserimento;
- Il Responsabile del servizio analizza la domanda e concorda un primo incontro/colloquio con il Neuropsichiatra Infantile inviante, per la presentazione del caso.
- Il Neuropsichiatra Infantile inviante convoca un incontro con il Responsabile del servizio, la famiglia, l'assistente sociale dell'ASST e la Scuola (Dirigente o suo delegato) del minore per raccogliere le informazioni sul minore e presentare nel dettaglio il funzionamento e le finalità del servizio. In questa sede la famiglia compila e consegna la domanda di adesione al progetto e si sottoscrive il contratto educativo.
- Il Responsabile del servizio incontra la famiglia presso la sede del servizio, presenta gli spazi e gli educatori di riferimento, raccoglie tutta la documentazione prevista per l'avvio del percorso e definisce le modalità e il calendario della fase valutativa;
- Inizia il periodo di valutazione che dura indicativamente 4-8 settimane nel quale si valutano i comportamenti, le modalità comunicative, i livelli di autonomia personale e sociale, lo stile di apprendimento, le attitudini, gli interessi, le motivazioni, le barriere all'apprendimento.

Questa fase utilizza sia il setting dell'Ambulatorio che i contesti di vita del minore per osservazioni naturali e strutturate, somministrazione di protocolli e scale di valutazione

(VB MAPP *Verbal Behavior Milestones Assessment and Placement Program*; Vineland *Vineland Adaptive Behavior Scales*; PSI *Parenting Stress Index - TDM-CC*. Teoria della mente e coerenza centrale; Matrice di Progettazione Individualizzata, Bilancio Ecologico ecc). In collaborazione con i caregiver viene realizzata inoltre la valutazione dei contesti di vita del minore al fine di evidenziarne i punti di forza, le risorse e i punti di debolezza.

- Al termine di tale periodo viene predisposto il progetto abilitativo organizzato nelle modalità previste dal modulo in cui il minore viene inserito.

### **Modalità dell'inserimento.**

L'inserimento del minore si realizza attraverso modalità individualizzate. La prima decisione da costruire con i caregiver è il contesto nel quale conoscere il minore (a casa, a scuola, direttamente in Ambulatorio, in NPI), la seconda è la scelta delle informazioni da dare al minore circa la sua nuova esperienza abilitativa.

Una volta conosciuto il minore gradualmente inizia la frequenza al servizio che prevede, durante le prime sedute, la partecipazione del caregiver.

Ogni percorso vede ingaggiati due operatori. L'operatore referente svolge le terapie in ambulatorio realizza tutta la parte di intervento nei contesti di vita mentre il "secondo" operatore si occupa di una parte delle terapie in ambulatorio. Il minore quindi nella fase di inserimento conosce entrambe le figure. La modalità di inserimento è imperniata sulla tecnica del *pairing*, l'abbinamento/appaiamento della nuova situazione (operatori, spazi, attività) a stimoli/situazioni piacevoli per il minore sulla scorta di informazioni ricevute dai caregiver.

Al termine del periodo di inserimento e di valutazione viene individuato il livello di intensità del trattamento.

## **7.3. DOCUMENTAZIONE DA FORNIRE IN FASE DI INSERIMENTO**

### **Documenti forniti dalla famiglia**

- Copia Carta d'identità - Codice fiscale - Carta Regionale Servizi
- Scheda sanitaria compilata dal medico di base/pediatra
- Copia Cartellino vaccinale
- Documentazione prodotta da altri servizi socio sanitari compresi referti significativi
- Copia della Diagnosi Funzionale
- Copia verbale di accertamento indennità di frequenza e/o di invalidità

### **Documenti sottoscritti presso il Servizio**

In fase d'inserimento, e qualora vi sia la necessità di un adeguamento in itinere, il Servizio predispone per la famiglia la seguente documentazione:

- Modulo adesione al progetto
- Contratto d'Ingresso
- autorizzazione al trattamento dei dati;
- autorizzazione ad effettuare foto, video, filmati relativamente al familiare inserito
- autorizzazione ad effettuare uscite (nel caso in cui siano previste nel progetto individuale)

#### **7.4. DIMISSIONI**

Le dimissioni dal servizio avvengono quando si presentano le seguenti situazioni:

Il Servizio e l'Ente Inviante (Neuropsichiatria Infantile) considerano raggiunti gli obiettivi sui quali è stato stabilito il progetto educativo-abilitativo a favore del minore oppure considerano utile per il minore il passaggio ad altri servizi/ tipologie di intervento;

Mancata aderenza al progetto dovuta ad assenze prolungate e NON motivate nella misura del 30% rispetto agli interventi previsti nel progetto;

Venir meno dei requisiti base per l'accesso al servizio elencati al punto 4 della Carta del Servizio.

Qualora sia la famiglia a richiedere le dimissioni, dovrà far pervenire una comunicazione scritta al Responsabile del Servizio indicante motivazioni e data di conclusione della frequenza.

In caso di trasferimento di un minore presso altra struttura è garantita la messa a disposizione di tutte le informazioni inerenti il percorso svolto dal minore attraverso relazioni conclusive ed eventuali passaggi d'informazioni.

#### **7.5. FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE**

Nel servizio sono impiegate diverse figure professionali che garantiscono un intervento multidisciplinare e specializzato in particolar modo nell'approccio metodologico ABA – *Applied Behavior Analysis*

Le figure professionali che operano nel servizio sono:

Psicoterapeuti, Psicologo analista del comportamento in possesso di *Board Certified Behavior Analyst*, Psicologi, Educatori, Psicomotricisti.

Il personale educativo è in possesso di master di primo e/o secondo livello in *Applied Behavior Analysis* (ABA) o di master sull'autismo.

#### **7.6. IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE OPERANTE IN STRUTTURA**

Tutti gli operatori, nello svolgimento delle loro mansioni, sono riconoscibili mediante apposito cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome, dati anagrafici propri e dell'impresa.

## 8. METODOLOGIA DELLA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

La cura dei minori che frequentano il servizio avviene attraverso un modello di intervento contestualistico che si rivolge al minore ed ai suoi contesti di vita e che considera la relazione tra il minore ed il terapeuta lo spazio all'interno del quale assume senso e significato l'esperienza abilitativa. Il modello utilizzato mira a sostenere l'evoluzione del minore ed il benessere della sua famiglia nell'ottica di accrescere il livello di Qualità di Vita di ognuno.

### 8.1. FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO (FaSAS)

La presa in carico dell'utente prevede l'apertura del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS). Il fascicolo contiene tutta la documentazione che riguarda il percorso del minore dall'inserimento alla dimissione, ricevuta dall'esterno e prodotta dal servizio, organizzata al fine di rendere evidenza del progetto, degli interventi programmati e attuati nel rispetto della situazione individuale e relazionale.

Il Fascicolo è strutturato con 4 sezioni: INFORMAZIONI GENERALI, ANAMNESI, VALUTAZIONE e PERCORSO UTENTE. In quest'ultima è inserito il **Progetto Educativo – Abilitativo Individualizzato** che ha durata semestrale.

Nel **Progetto** vengono definiti gli obiettivi e gli indicatori di valutazione, descritte le modalità e gli strumenti adottati per perseguirli.

### 8.2. METODOLOGIE DI LAVORO

La metodologia di lavoro del servizio è basata sul lavoro di Equipe che, supervisionato dal responsabile, si concretizza in:

- **Riunioni d'équipe:** riunioni settimanali condotte dal responsabile del servizio, finalizzate a curare l'organizzazione e la qualità degli interventi educativi-abilitativi;
- **Supervisione all'équipe:** incontri mensili, condotti da Psicologo, finalizzati a sostenere la capacità professionale ed umana dell'équipe impegnata quotidianamente nella relazione di cura;
- **Supervisione all'approccio metodologico:** incontri mensili, condotti da Psicologo analista del comportamento in possesso di *Board Certified Behavior Analyst*, finalizzati a curare la qualità della tecnica dell'intervento abilitativo;
- **Verifiche pluri-istituzionali:** incontri periodici di verifica e programmazione, nella misura indicativa di 2 all'anno, tra il servizio, la famiglia del minore, gli insegnanti e la Neuropsichiatria Inviante.

### 8.3. APPROCCIO METODOLOGICO ED ELEMENTI CARATTERISTICI DELL'INTERVENTO

#### L' Approccio metodologico

L'intervento abilitativo viene perseguito secondo i principi di cura Neuropsichiatria Infantile scientificamente riconosciuti e raccomandati nella:

**LINEA GUIDA 21 per Il trattamento dei disturbi dello spettro autistico nei bambini e negli adolescenti** del Sistema Nazionale per le Linee Guida dell'Istituto Superiore di Sanità.

Il Servizio fonda gli interventi abilitativi sulla filosofia “evidence based” (l'intervento realizzato viene validato a partire dagli esiti che si sono prodotti sul comportamento osservabile).

In particolare, fa proprio l'indirizzo del filone cognitivo comportamentale:

**ABA** *Applied Behavior Analysis* (analisi comportamentale applicata).

E' una metodologia di intervento che si deriva dalla scienza di base conosciuta come Analisi del Comportamento. È l'area di ricerca finalizzata alla comprensione ed al miglioramento delle relazioni che intercorrono fra determinati comportamenti e le condizioni esterne. Nello specifico, consiste nella valutazione, progettazione, implementazione di modifiche ambientali finalizzate a migliorare comportamenti socialmente significativi. A questo proposito, mette a disposizione dell'intervento educativo utili strumenti di rilevazione ed analisi degli stimoli ambientali (antecedenti e conseguenti) che influenzano i comportamenti ed enfatizza l'importanza di una sistematica raccolta dei dati.

Ad integrazione delle strategie e tecniche di intervento afferenti all'ABA il servizio ha approfondito ulteriori approcci clinici e psico educativi al fine di rispondere al meglio ai bisogni individuali dei minori:

**ACT** *Acceptance and Commitment Therapy* (terapia di accettazione e di impegno nell'azione). Modello di intervento clinico che deriva dalla cornice teorica RFT (Relational Frame Theory) che ha l'obiettivo di aumentare la flessibilità psicologica e ridurre la rigidità degli schemi abituali di funzionamento attraverso il riconoscimento dei propri pensieri, emozioni e valori personali. È utile per comprendere la relazione profonda tra i pensieri disfunzionali (ossessioni, fobie) e gli agiti ripetitivi;

**TEACCH** *Treatment and Education of Autistic and Related Communication Handicapped Children*

Modello di intervento sostiene lo sviluppo del “fare indipendente” ponendo particolare attenzione all'organizzazione degli spazi fisici, ai compiti e ai materiali di tipo visivo-spaziale;

**DENVER MODEL** Modello di intervento rivolto a bambini in età prescolare, che pone l'accento sulla motivazione e l'interesse spontaneo del bambino piccolo. Sostiene lo sviluppo delle abilità pivotal (imitazione e prerequisiti dell'interazione) che favoriscono l'apprendimento in ambiente naturale attraverso il coinvolgimento delle figure genitoriali.

### **Elementi caratteristici**

Sin dal suo avvio Il servizio ha mantenuto, sperimentato ed affinato, elementi caratteristici che trovano riscontro nei dati della letteratura e dell'esperienza clinica e che possono essere così schematizzati:

**Individualizzazione dell'intervento.** Attualmente si ritiene che non esista "il trattamento" che risponda alla complessità dei disturbi dello spettro autistico. La pervasività del disturbo e la molteplicità dei quadri clinici richiedono necessariamente un programma di intervento individuale che considera le caratteristiche, i bisogni e le risorse del minore e dei suoi contesti.

**Intervento contestualistico.** Si realizza attraverso:

Interventi per e con la famiglia che si considera la risorsa principale per la persona con autismo. L'intervento abilitativo coinvolge il contesto familiare (nelle forme e nei modi descritti nelle tipologie delle attività indirette) che è sostenuto ad organizzarsi in maniera coerente rispetto agli obiettivi e alle modalità di intervento, così che il percorso risulti intensivo e adeguato a favorire la crescita e l'evoluzione.

Interventi per e con la scuola (nelle forme e nei modi descritti nelle tipologie delle attività indirette) che si considera l'ambiente sociale elettivo nel quale favorire la relazione con i pari e gli apprendimenti.

**Modulazione dell'intensità del trattamento.** A seconda dell'età anagrafica, del profilo di funzionamento del minore, della sua storia, del suo progetto di vita e della valutazione complessiva del bisogno il servizio prevede 4 moduli di diversa intensità di trattamento.

La scelta del modulo cui il minore viene inserito è effettuata in sinergia con l'Ente Inviante a seguito della fase di valutazione e ridiscusso ad ogni rinnovo semestrale del progetto. I moduli previsti sono: **MODULO AD ALTA INTENSITÀ'**: 10 prestazioni settimanali (8 erogate in struttura e 2 nei contesti di vita); permanenza indicativa minima di 6 mesi e indicativa massima 2 anni.

Destinato a minori di età compresa tra i 2 e i 6 anni e per i quali si ritiene utile un intervento globale nelle aree dell'interazione e comunicazione, delle autonomie primarie, dei prerequisiti agli apprendimenti; privilegia il trattamento individuale.

**MODULO A MEDIA INTENSITÀ'**: 6 prestazioni settimanali (4 erogate in struttura e 2 nei contesti di vita); permanenza indicativa minima di 6 mesi e indicativa massima 2 anni.

Destinato a minori di età compresa tra i 6 anni e gli 11 anni e per i quali si ritiene utile un intervento nelle aree del comportamento verbale ed adattivo.

**MODULO A BASSA INTENSITÀ'**: 4 prestazioni settimanali (2 erogate in struttura e 2 nei contesti di vita); permanenza indicativa minima di 6 mesi e indicativa massima 2 anni.

Destinato a minori di età compresa tra i 12 e i 15 anni e per i quali si ritiene utile un intervento nelle aree del comportamento adattivo che possa sfruttare setting strutturati (fase apprendimento) alternati a setting naturali (fase generalizzazione). Privilegia il lavoro in piccolo gruppo.

**MODULO CONSULENZA:** prevede l'individuazione e la destinazione di un monte ore di trattamento complessivo definito semestralmente in sinergia con l'Ente Inviante; l'orario è da distribuire flessibilmente a seconda degli obiettivi specifici del progetto individuale. Destinato alle situazioni in cui il minore ha usufruito di intensità di trattamento importanti, ma necessita di essere "accompagnato" nei suoi percorsi di crescita o quando si individua la necessità di un lavoro su obiettivi circoscritti (es.

sostegno a transizioni di vita importanti, intervento specifico su implementazione di specifica abilità, sostegno ai caregiver...ecc)

#### **8.4 TIPOLOGIE E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'**

Le attività/trattamenti realizzate dal servizio possono essere di tipo diretto ed indiretto:

**Trattamenti diretti:** sono quelli in cui l'operatore lavora con il minore e si realizzano prevalentemente in ambulatorio (fase dell'apprendimento) ma anche fuori (fase della generalizzazione), in contesti di vita del minore "organizzati" per facilitare l'esercizio di autonomie, abilità sociali e problem solving, sia presso il servizio che nei contesti di vita.

Sostengono l'evoluzione nelle aree delle autonomie personali, comunicative, sociali e relazionali e si fondano sui principi e le procedure ABA. Possono essere individuali o di coppia/piccolo gruppo.

Il trattamento diretto ha la durata di 2 ore (i famigliari dovranno, però, riprendere il bambino 30 minuti prima della fine dell'intervento educativo, in modo da permettere agli operatori di rielaborare i dati, riordinare gli ambienti e preparare il materiale per i trattamenti successivi.

I famigliari sono tenuti, durante i trattamenti diretti, a rimanere nell'apposita sala d'attesa o, in caso di brevi allontanamenti nei dintorni a garantire la reperibilità immediata.

L'orario e il calendario definitivo dei trattamenti diretti viene stabilito e comunicato dal Centro al termine del periodo di valutazione; potrà subire delle modifiche, che verranno sempre segnalate alla famiglia con anticipo.

**Trattamenti indiretti:** sono quelli in cui l'operatore con la famiglia e/o con la scuola propone e concorda strategie, organizza gli ambienti e le attività, osserva e verifica l'andamento del percorso. Sono finalizzati a "sostenere/attrezzare" i contesti di vita nell'ottica di migliorare la capacità di risposta al bisogno evolutivo o compensativo del minore.

Il lavoro con le famiglie e le scuole rappresenta uno dei foci dell'intervento, e si fonda sulla convinzione che minore e persone significative (genitori, fratelli, parenti, insegnanti, educatori, compagni di classe...) sono portatori di risorse, oltre che di bisogni, e costituiscono sistemi interconnessi in cui ognuno svolge un ruolo attivo nella relazione e nel percorso di cura.

Le attività che si realizzano con e per le famiglie e le scuole sono le seguenti:

famiglie

- consulenza a domicilio, finalizzati ad osservare le interazioni tra il minore ed il suo contesto ed a promuovere strategie psico educative

- counseling genitoriale: percorsi di consulenza psicologica finalizzati ad approfondire le modalità educative, lo stile relazionale familiare ed individuare, di fronte a nodi critici, proposte che siano coerenti con i valori e le priorità della famiglia
- parent training: percorsi di formazione sul tema autismo e delle strategie psico educative utili
- percorsi di gruppo finalizzati all'elaborazione della diagnosi attraverso l'approccio EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing)

#### scuole

- consulenza a scuola, finalizzata ad integrare le competenze degli operatori scolastici con strategie e tecniche di insegnamento delle abilità e favorire la collaborazione dell'alunno
- partecipazione periodica dei docenti alle sedute abilitative
- percorsi educativi con il gruppo classe, finalizzati all'inclusione attiva dell'alunno con disabilità ed al coinvolgimento dei compagni nel percorso abilitativo. Questa attività si rivela particolarmente utile per sostenere la generalizzazione a scuola di competenze comunicative.
- "Teacher training" percorsi di formazione sul tema autismo e strategie psico educative efficaci.

**A seguito dell'emergenza Covid-19 sono stati attuati interventi in modalità "mista" che prevedono l'alternanza di momenti in presenza e momenti da remoto. Alcuni trattamenti vengono erogati all'interno degli spazi dell'ambulatorio e in modalità diretta con la famiglia e la scuola, mentre altri in modalità da remoto, tramite collegamento.**

### **8.5 VISITE PRESSO IL SERVIZIO**

Le famiglie possono visitare il servizio contattando il responsabile al numero 334 6650815 e concordando giorno ed ora della visita. La visita è condotta dal responsabile, che illustra le modalità di funzionamento del Servizio, gli spazi e le attività che vengono svolte.

### **8.6 SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA** **Questionario di soddisfazione (Customer satisfaction)**

Per consentire alla Cooperativa La Nuvola il monitoraggio dell'attività svolta ed un'azione costante di miglioramento viene utilizzato il questionario standardizzato di rilevazione del grado di soddisfazione annuale **Orbetello Satisfaction Scale**.

Gli esiti dei questionari vengono pubblicati nell'annuale relazione sugli esiti di efficacia e efficienza e nel bilancio sociale della Cooperativa.

#### **Gestione dei reclami**

Le famiglie possono segnalare disfunzioni e presentare reclami in relazione ad aspetti organizzativi e gestionali del servizio sia in forma di lettera, alla sede della Cooperativa La Nuvola che mediante colloquio col responsabile.

I reclami vengono registrati su apposito modulo e gestiti mediante azioni correttive e di miglioramento.

## 9. RETTA

L'attività del servizio è sostenuta economicamente da Regione Lombardia, che, assegna annualmente alla Cooperativa il budget. Pertanto La frequenza è gratuita, sino a quando Regione Lombardia rinnoverà il progetto alle medesime condizioni di quelle attualmente in vigore.



Noi Genitori di

del/la minore.....

nato/a a ..... il .....

e residente a .....

Dichiaro di aver preso visione della presente carta del servizio e di condividere quanto in essa contenuto.

Orzinuovi, li .....

Firma per accettazione

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Certificato n. QA/044/17  
Certificata per i servizi:  
Css-Cdd-Cdp-Srp-Adm-Org-Sap-Asilo Nido

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus  
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)  
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: info@lanuvola.net - Web: www.lanuvola.net - Pec:  
Lanuvola.coop@legalmail.it

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174  
Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475

