

COMUNE DI MAZARA DEL VALLO



**SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E
COMUNICAZIONE IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON
DISABILITA' GRAVE RESIDENTI NEL COMUNE DI
MAZARA DEL VALLO, FREQUENTANTI LA SCUOLA
DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI
PRIMO GRADO- ANNO SCOLASTICO 2025/2026 E
SUCCESSIVI**

SOMMARIO

• LA CARTA DEI SERVIZI	4
• CHI SIAMO.....	4
• MISSION E ORGANIZZAZIONE.....	5
• CONTATTI.....	5
• I NOSTRI VALORI.....	6
• PROGETTI E SERVIZI.....	7
• ESPERIENZA NEL SERVIZIO ASACOM	8
• SERVIZIO OGGETTO DI ACCREDITAMENTO:ASACOM.....	9
• MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO DEGLI UTENTI.....	10
• PROFILI DI PERSONALE IMPIEGATO.....	12
• FORMAZIONE.....	13
• PARTECIPAZIONE E PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI.....	15
• STANDARD DI QUALITA'.....	16
• CUSTOMER SATISFACTION: STRUMENTI.....	17
• MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI.....	18
• SERVIZI MIGLIORATIVI.....	20

CHI SIAMO



LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è il principale strumento di comunicazione di cui la Cooperativa può disporre per informare l'utenza reale e potenziale sulle risorse, le attività, i progetti e sulle modalità di accesso e di erogazione di un intervento. Essa costituisce uno strumento di conoscenza e di controllo della qualità poiché fornisce una chiara descrizione dei servizi e dei progetti da noi realizzati, rendendo evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale. Tale strumento rappresenta, quindi, il nostro impegno a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- *sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;*
- *tempestività delle risposte;*
- *accessibilità;*
- *correttezza e regolarità gestionale.*

La Carta dei Servizi è, inoltre, uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario in relazione ai risultati delle attività di valutazione e monitoraggio dei servizi resi.



La **L.C. Social Service Società Coop. Sociale ONLUS** opera nel settore dei servizi sociali dal 1997. In collaborazione con enti pubblici e aziende, L.C. promuove progetti che rispondono ai bisogni delle fasce deboli della popolazione (anziani, minori e disabili) con un'attenzione crescente per i temi della qualità della vita e della sostenibilità. L.C. mette al centro della propria attività la cura per le relazioni progettando servizi flessibili, capaci di evolvere nel tempo, sempre al passo con i cambiamenti socio - economico dei territori in cui opera.

Fin dai primi anni di attività, abbiamo puntato su tre valori fondamentali:

- ***Attenzione ai bisogni dell'utente/cliente e personalizzazione della risposta;***
- ***Coinvolgimento degli utenti e dei familiari caregiver nella progettazione degli interventi loro destinati in ossequio al principio di autodeterminazione;***
- ***Impiego di personale specializzato con forte propensione al lavoro nell'ambito sociale.***

MISSION E ORGANIZZAZIONE

La **L.C. SOCIAL SERVICE** è una Cooperativa Sociale di tipo A, iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali nella sezione anziani, minori e inabili, all'Albo Nazionale delle Cooperative a mutualità prevalente (n. A117539) ed al C.C.I.A.A. per le Cooperative sociali (REA: 232383). La Cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza la propria mission mediante l'implementazione di azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale. La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema. Il nostro modello di riferimento è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro in team.



CONTATTI

Sede Legale: Catania (CT), Via Andrea Costa n.8

Tel. 0952292973, Cell. 3312348381,

e-mail: lcsocialservice@gmail.com - pec: lcsocialservice@pec.it

– web: lcsocialservice.it

Ricevimento telefonico: dal lunedì al giovedì dalle 08.30 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 17.00, venerdì dalle 08:30 alle 13:00

Ricevimento al pubblico: lunedì e giovedì dalle 15.00 alle 18.00.

I NOSTRI VALORI

Uguaglianza

a ciascun utente è garantito il medesimo servizio senza alcuna discriminazione in relazione a sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico – fisiche e socioeconomiche.

Imparzialità

il servizio sarà prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiranno.

Semplificazione

la Coop. nell'ambito dei propri interventi si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei destinatari. Nell'organizzazione delle attività e dei servizi teniamo costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione delle procedure.

Continuità

l'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di mancata regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Partecipazione e informazione

all'utente sarà garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti ed alle opportunità di cui può godere. L.C., in particolare, garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazioni agli utenti. Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- accesso telefonico ;
- pubblicazioni specifiche e supporti multimediali;
- Carta dei servizi.

Efficienza ed efficacia

la Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Riservatezza

la Cooperativa manterrà e curerà la riservatezza della documentazione relativa agli utenti salvaguardandola da ogni indiscrezione ai sensi della normativa vigente. Il trattamento dei dati relativi agli utenti sarà effettuato manualmente (ad esempio su supporto cartaceo) e/o con strumenti elettronici sempre in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto dei limiti e delle condizioni poste dal GDPR (regolamento generale sulla protezione dei dati) entrato in vigore il 25 maggio 2018. In particolare, i dati forniti non potranno essere oggetto di comunicazione o diffusione e saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati. Tutti gli operatori saranno, inoltre, tenuti a mantenere il segreto professionale.

Diritto di scelta

Garantiremo ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

PROGETTI E SERVIZI

La L.C. Social Service Soc. Coop. Sociale Onlus gestisce e coordina diverse tipologie di servizi; in particolare, ai sensi dell'art. 26 della L.R. n. 22/1986 risulta iscritta all'albo Regione Sicilia nelle seguenti sezioni e per le rispettive tipologie:

- **SEZIONE ANZIANI**
- **SEZIONE INABILI**
- **SEZIONI MINORI**

I principali settori d'intervento della Cooperativa sono rivolti a persone con disabilità, minori e famiglie, ed anziani. Di seguito una rappresentazione dettagliata:

I NOSTRI SERVIZI

Ogni servizio è personalizzato sulla base delle tue esigenze.

- Servizi di assistenza all'autonomia e comunicazione;
- Servizi equipe socio-psico pedagogica;
- Servizio socio-assistenziali generici;
- Servizi di educativa domiciliare minori;
- Trasporto anziani, disabili e bambini;
- Servizio di assistenza domiciliare;
- Servizi di gestione centri ricreativi ed integrazione sociale bambini;
- Gestione asili nido e spazi gioco;

1. AREA MINORI E DISABILITA'

2. AREA ANZIANI E ADULTI

- Servizio di assistenza domiciliare;
- Servizi socio-assistenziali generici;
- Servizio d'integrazione sociale;
- Servizi di telesoccorso;
- Servizi di sostegno morale e psicologico;
- Organizzazione iniziative di utilità sociale e socio-culturali;

5. SUPPORTO ALLE ISTITUZIONI PUBBLICHE

- Servizi di segretariato sociale e professionale;
- Organizzazione iniziative culturali e ricreative;

3. AREA CAREGIVER E SIBLINGS

- Servizi di sostegno genitoriale e familiare;
- Formazione genitoriale su temi inerenti la disabilità e la crescita;

"CHI SEMINA AMORE,
RACCOGLIE FELICITÀ"

Il benessere psicofisico dei nostri utenti anima le nostre azioni quotidiane. Prenderci cura non si esaurisce in un compito lavorativo, ma diventa una filosofia di vita, un modo di accogliere gli altri e farli sentire come a casa, ma con professionalità.



Esperienza nel servizio Asacom

La nostra cooperativa vanta una consolidata esperienza nella gestione del servizio ASACOM, maturata attraverso diversi anni di attività sul territorio siciliano. In particolare, nell'anno precedente abbiamo gestito per il comune di Mazara del Vallo il servizio ASACOM tramite gara d'appalto. E' stato un anno ricco di risultati eccellenti come lo dimostrano i risultati dei questionari per misurare il livello di soddisfazione, ma non solo, è stato un anno in cui l'organizzazione puntuale del servizio, il livello di professionalità degli operatori asacom è stato riconosciuto ed apprezzato sia dalle istituzioni che dalle famiglie coinvolte ed in cui non è mancata l'innovazione del servizio grazie all'integrazione di servizi migliorativi di grande spessore. La nostra esperienza però non si ferma al territorio di Mazara del vallo: negli anni precedenti e tutt'oggi abbiamo garantito il medesimo servizio per moltissimi utenti residenti presso la Città Metropolitana di Catania, Giarre e dintorni (DSS-17), Acireale (DSS-14) distinguendoci per la capacità di coniugare efficienza organizzativa e attenzione alle persone attraverso un approccio che si è sempre basato sulla centralità dell'utente e sulla valorizzazione degli operatori, assicurando pertanto un servizio costruito su misura delle esigenze individuali.

MAZARA DEL VALLO

GIARRE E DINTORNI

PAESI ETNEI

**CITTA' METROPOLITANA
DI CATANIA**

*LA CURA, L'INCLUSIONE E LO SPIRITO DI
CONDIVISIONE HANNO RAPPRESENTATO
I VALORI GUIDA DI OGNI SCELTA E
INTERVENTO, PERMETTENDOCI DI
CREARE UN CONTESTO IN CUI
L'ASSISTENZA NON SI LIMITA AL MERO
SUPPORTO TECNICO, MA DIVENTA UN
VERO E PROPRIO PERCORSO DI
CRESCITA PERSONALE E SOCIALE.
QUESTA IMPOSTAZIONE CI HA
CONSENTITO DI INSTAURARE RELAZIONI
SOLIDE CON LE FAMIGLIE E CON LE
ISTITUZIONI SCOLASTICHE E COMUNALI,
RAFFORZANDO LA FIDUCIA NEL NOSTRO
OPERATO E QUALIFICANDOCI COME
REALTÀ DI RIFERIMENTO NEL SETTORE*

SERVIZIO OGGETTO DI ACCREDITAMENTO

SERVIZIO DI ASSISTENZA

ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE

Il servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM) rappresenta un intervento educativo-specialistico dedicato agli alunni con disabilità grave (fisica, psichica e sensoriale), riconosciuta ai sensi dell'art. 3, comma 3, della Legge 104/92. Si tratta di un servizio ad personam, costruito attorno ai bisogni specifici di ciascun minore e finalizzato a garantire la piena partecipazione alla vita scolastica e la progressiva acquisizione di autonomie personali e sociali.

L'assistente ASACOM opera all'interno dell'istituto scolastico e, ove previsto, anche durante attività extracurricolari, visite di istruzione, manifestazioni culturali e laboratori, assicurando continuità educativa e inclusione attiva. L'intervento viene progettato in coerenza con il **Piano Educativo Individualizzato (PEI)** e in collaborazione con insegnanti, famiglie e servizi sanitari territoriali.

Prestazioni del servizio

Le attività svolte dagli operatori ASACOM si articolano in due principali aree di intervento:

- **Educative:**
 - promozione dell'autonomia personale e sociale;
 - utilizzo di codici comunicativi alternativi e aumentativi;
 - sostegno alle relazioni tra pari e con gli adulti;
 - mediazione della comunicazione e dei contenuti didattici;
 - proposta di attività di piccolo gruppo per favorire la socializzazione.
- **Riabilitative e di supporto funzionale:**
 - sviluppo delle competenze comunicative verbali e non verbali;
 - educazione all'uso di ausili e strumenti protesici;
 - programmi individualizzati per la gestione del comportamento;
 - supporto in attività manuali, motorie, teatrali ed espressive.

Il servizio non si limita all'assistenza, ma diventa strumento di crescita e inclusione, capace di rafforzare le competenze degli alunni, sostenere le famiglie e valorizzare l'azione educativa della scuola. Ogni intervento è orientato a:

- *garantire la continuità educativa e relazionale, evitando interruzioni che possano compromettere lo sviluppo dell'alunno;*
- *promuovere una rete integrata di collaborazione tra scuola, famiglia e territorio;*
- *stimolare la partecipazione attiva dell'alunno in tutti i contesti scolastici e sociali.*

Gli operatori ASACOM, debitamente formati e qualificati, si distinguono per professionalità, empatia e competenze tecniche, assicurando un servizio che unisce cura, inclusione e rispetto della dignità della persona.

MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO DEGLI UTENTI

L'accesso al servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM) avviene attraverso la definizione di un Piano di Intervento Individualizzato, elaborato congiuntamente dall'Ufficio Servizi Sociali, dalle istituzioni scolastiche e dall'ASP, sulla base del Piano Educativo Individualizzato (PEI).

Per ciascun alunno viene predisposto un progetto personalizzato che individua:

- il numero di ore settimanali di assistenza;
- le prestazioni educative e di supporto assegnate;
- le modalità organizzative di svolgimento del servizio.

Il piano viene formalizzato con la sottoscrizione da parte del Servizio Sociale comunale e dei genitori esercenti la responsabilità genitoriale. Contestualmente la famiglia indica l'Ente accreditato prescelto tra quelli iscritti all'Albo comunale, al quale viene trasmessa copia del piano. L'Ente ha l'obbligo di rispettarlo integralmente, garantendo continuità e coerenza degli interventi.

L'attivazione del servizio avviene tramite un sistema di voucher sociali forniti dal comune e sulla base del PEI predisposto, in particolare le fasi sono così riassumibili:



*E' REALIZZATO IL **PEI** DI CONCERTO CON GLI ISTITUTI SCOLASTICI E L'ASP,
POI SOTTOSCRITTO DALL'UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE DEL COMUNE E DAL GENITORE.*

*IL GENITORE COMUNICA L'ACCETTAZIONE DEL SERVIZIO E **LA SCELTA DELLA COOPERATIVA** .
E QUI ENTRIAMO IN GIOCO NOI! IL NOSTRO COORDINATORE PREDISPONE L'AVVIO DEL SERVIZIO.*

INIZIA IL NOSTRO ANNO SCOLASTICO INSIEME

Il servizio si realizza durante le ore scolastiche e comprende anche uscite didattiche, gite, feste scolastiche, attività laboratoriali ed esami finali, nel rispetto del monte ore previsto.

Durante tutto il servizio sia noi che il comune effettueremo un costante monitoraggio della coerenza e della qualità del medesimo, verificando i voucher consegnati, i registri delle presenze degli operatori e i report periodici.

PERSONALE DEL SERVIZIO



PROFILI PROFESSIONALI DEL PERSONALE IMPIEGATO

Per la realizzazione del servizio in oggetto proponiamo una équipe multiprofessionale in cui diversi professionisti si integreranno e confronteranno sugli interventi da attivare nell'ottica del miglioramento continuo. In particolare, per la gestione del servizio de quo, proponiamo un modello organizzativo-gestionale fondato su tre livelli di coordinamento che insieme contribuiranno all'ottimale gestione di tutte le attività dell'appalto, comprese quelle di "back office" (gestione del personale, approvigionamenti ecc):

- 1) **Livello 1:** è rappresentato dal Coordinatore;
- 2) **Livello 2:** è rappresentato dalla Responsabile dell'area Inclusione;
- 3) **Livello 3:** Direzione della Coop + servizio HRM, ufficio paghe, amministrazione e contabilità, ufficio sicurezza e qualità, ufficio gestione acquisti. Per la gestione del servizio in particolare proponiamo di inserire un adeguato numero di ASACOM titolari e jolly. Il personale messo impiegato per i servizi oggetto del presente accreditamento sarà dotato della dovuta formazione, professionalità ed esperienza così come previsto all'**art.7 del Patto di Accreditamento**.

Il personale impiegato potrà avere i seguenti titoli:

- Assistente all'autonomia e alla comunicazione per studenti con disabilità psico-fisica;
- Assistente all'autonomia e alla comunicazione per studenti con disabilità sensoriale uditiva;
- Assistente all'autonomia e alla comunicazione per studenti con disabilità sensoriale visiva.

Per interventi psico-educativi con utenti con disturbo dello spettro dell'autismo l'operatore designato sarà in possesso di conoscenze relative a specifiche tecniche cognitivo-comportamentali (ABA-PECS-TEACCH).

FORMAZIONE

La formazione e l'aggiornamento continuo del personale rappresentano per la scrivente un elemento imprescindibile e qualificante nella costruzione di un servizio di assistenza alla persona realmente efficace e centrato sui bisogni individuali. Siamo profondamente convinti che non possa esistere una buona assistenza senza una costante riqualificazione professionale, capace di valorizzare le competenze degli operatori e di rispondere in modo adeguato alle sfide poste dall'evoluzione dei bisogni sociali e sanitari.

In ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008, la cooperativa si impegna a garantire l'informazione e la formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro a tutto il personale impiegato nei servizi, inclusi eventuali sostituti. Tali interventi formativi comprenderanno i seguenti ambiti:

- Normativa vigente in materia di sicurezza e igiene del lavoro;
- Pronto Soccorso e gestione delle emergenze;
- Prevenzione dei rischi specifici legati all'ambito socio-assistenziale e domiciliare.

Oltre alla formazione normativa, particolare attenzione sarà dedicata all'aggiornamento specialistico del personale, con un percorso formativo permanente volto a potenziare le conoscenze e le metodologie operative in ambito educativo, inclusivo e riabilitativo. In particolare, il personale sarà coinvolto in moduli formativi dedicati ai seguenti temi strategici:

- Il nuovo Piano Educativo Individualizzato (PEI), in coerenza con la recente normativa;
- L'applicazione del modello ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute) come strumento per una progettazione centrata sulla persona;
- I principi dell'Universal Design for Learning (UDL), per favorire l'accessibilità e la personalizzazione dei percorsi educativi;
- L'utilizzo della Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA) per supportare le persone con disabilità comunicative;
- Le tecniche dell'Analisi del Comportamento Applicata (ABA), in particolare per l'intervento con persone con disturbo dello spettro autistico.

Tale impegno formativo è concepito non come un adempimento burocratico, ma come un investimento strategico sul capitale umano, finalizzato a garantire la qualità, la continuità e la personalizzazione dei servizi erogati. L'obiettivo è quello di promuovere una cultura professionale fondata su competenza, responsabilità e sensibilità etica, a beneficio delle persone assistite e delle loro famiglie.

TUTELA DELL'UTENZA E CUSTOMER SATISFACTION



PARTECIPAZIONE E PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

La **L.C. Social Service Soc. Coop Sociale Onlus** opera da anni nel campo dei servizi di assistenza educativa scolastica tramite la progettazione e l'attuazione dei piani educativi personalizzati. Questi rappresentano, infatti, lo strumento più idoneo alla rivelazione dei bisogni individuali garantendo, così, risposte quanto più personalizzate in relazione alla persona ed ai contesti di vita. A tal proposito, **all'art. 3 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità** viene sancito il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte e l'indipendenza delle persone. Tutto ciò si traduce nel cosiddetto principio di autodeterminazione ovvero *"nell'insieme dei diritti di ogni individuo, comprese le Persone con Disabilità, ognuna secondo il proprio grado di possibilità e con tutto il sostegno educativo, cognitivo, affettivo, relazionale e materiale di cui ha bisogno di farsi carico, controllare ed assumere la responsabilità della propria esistenza compreso il diritto di decidere dove e con chi intende vivere, imparare, lavorare e socializzare"*. In relazione a tale principio e quanto previsto dal D.L. 66/2017 e dal D.lgs 96/2019, i nostri alunni e le loro famiglie parteciperanno attivamente a tutte le azioni di progettazione degli interventi finalizzati all'inclusione scolastica nel pieno rispetto del principio di autodeterminazione e del proprio Progetto di Vita.



STANDARD DI QUALITA'

1. Certificazione di qualità. La L.C. Social Service Soc. Coop. Sociale Onlus attua e mantiene un sistema di gestione conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per le attività di progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali rivolti ad anziani, disabili e minori quali: assistenza domiciliare anziani e disabili, assistenza igienico personale in favore di alunni con disabilità compresi i servizi di trasporto e accompagnamento, assistenza all'autonomia e comunicazione in favore di soggetti disabili, gestione asili nido. Al fine di garantire servizi improntati alla massima soddisfazione dell'utenza, e più in generale, di tutte le parti interessate, definiamo i seguenti principi di riferimento della nostra Politica di qualità e , quindi, del nostro sistema di autocontrollo:

- **Il contesto di riferimento.** La L.C. Social Service Soc. Coop. Sociale Onlus progetta i propri interventi facendo riferimento al paradigma ecologico di Brofenbrenner. L'attenzione al contesto e ai contesti in cui si opera consente di : avere una visione allargata del funzionamento delle persone; stimare preliminarmente le potenziali sinergie e interazioni con gli attori coinvolti; verificare i vincoli e le opportunità offerte dall'ambiente di riferimento.
- **Attenzione all'utente.** La L.C. Social Service Soc. Coop. Sociale Onlus si impegna a comprendere i bisogni dell'utenza e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno.
- **Attenzione ai processi organizzativi.** Identifichiamo le diverse attività come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiv aal meglio le risorse per la loro realizzazione.
- **Leadership.** La cooperativa assume la responsabilità dell'efficacia del proprio sistema di qualità assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici della Coop.
- **Coinvolgimento delle parti interessate.** Siamo consapevoli che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakerholders, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori esterni sono un elemento strategico primario.
- **Miglioramento.** La Cooperativa si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio sistema di qualità.

2. Attuazione del D. Lgs. N.81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori. A tal proposito a tutti i dipendenti è stata fornita informazione generale sulle misure di prevenzione e protezione da adottare.

CUSTOMER SATISFACTION: STRUMENTI

La rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei loro familiari rappresenta una componente fondamentale del sistema di valutazione della qualità dei servizi offerti dalla Cooperativa. Essa si affianca a un insieme strutturato di indicatori oggettivi di qualità, costituendo così un elemento valutativo integrato e complementare, utile a raccogliere indicazioni operative per il miglioramento continuo, con particolare attenzione alla relazione tra servizio, utenti e famiglie.

La Cooperativa affronta in modo sistematico la misurazione della qualità e della soddisfazione dell'utenza, adottando un approccio duale che considera entrambi i principali punti di vista del processo valutativo:

- la qualità percepita, ovvero la qualità come vissuta dagli utenti e dagli operatori, rilevata attraverso strumenti soggettivi di valutazione;
- la qualità erogata, intesa come il grado di raggiungimento degli obiettivi progettuali e di servizio, misurata tramite indicatori di performance e di processo.

Con la consapevolezza che migliorare la qualità dei servizi significa renderli sempre più rispondenti alle aspettative e ai bisogni delle persone, la Cooperativa adotta una serie di strumenti di rilevazione e monitoraggio, tra cui:

- **Questionari di customer satisfaction**, somministrati periodicamente agli utenti e ai loro familiari, in forma anonima, per raccogliere valutazioni qualitative e suggerimenti utili alla personalizzazione e al miglioramento delle prestazioni;
- **Schede di valutazione dell'operatore**, per monitorare la qualità percepita internamente e promuovere un dialogo tra bisogni dell'utenza e offerta di servizio;
- **Sistema di raccolta e gestione dei reclami**, valorizzato come strumento di ascolto attivo e opportunità di miglioramento;
- **Osservazioni dirette e feedback informali**, raccolti dal personale durante le attività quotidiane, che rappresentano una preziosa fonte di insight sul clima relazionale e sulla soddisfazione in tempo reale.

L'ascolto attivo e continuo dell'utenza e dei caregiver è parte integrante dell'approccio della Cooperativa, che considera la partecipazione degli utenti ai processi di valutazione non solo un diritto, ma una risorsa strategica per l'innovazione e il cambiamento. L'analisi integrata dei dati raccolti consente di valutare il livello delle prestazioni e di pianificare interventi mirati di miglioramento, in un'ottica di qualità partecipata, trasparente e orientata al benessere delle persone.

MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

I nostri utenti possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati nella presente carta. Chiunque voglia segnalare alla nostra Cooperativa un suggerimento/reclamo può farlo:

-Inviando una mail all'indirizzo lcsocialservice@gmail.com con l'indicazione del reclamo che si intende porre o comunicazione mediante la compilazione del **MODULO SUGGERIMENTI/ RECLAMI**.

-Contattando il Coordinatore e compilando il Modulo reclami.

Insieme alle modalità si definiscono anche quelli che sono i tempi di risposta la Cooperativa si impegna a riferire all'utente, con la maggiore tempestività possibile, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle irregolarità riscontrate. Nello specifico:

-ai **reclami di rapida soluzione**, il Settore Qualità darà risposta entro un giorno dalla data di ricezione;

-per **quelli di particolare complessità**, il Settore Qualità, predisporrà un'istruttoria interna atta ad acquisire gli elementi necessari alla sua definizione, e garantire risposta scritta all'utente reclamante entro 3 giorni dalla data di ricezione.

Tutti i reclami e le azioni per la soluzione e/o il ristoro saranno archiviati in un apposito "Archivio reclami" gestito dal Coordinatore del servizio al fine di tenerne conto per un corretto monitoraggio del servizio.

Modalità di pubblicizzazione delle modalità le modalità di presentazione del reclamo saranno chiarite all'utente e alla sua famiglia in sede di attivazione del servizio con la consegna della nostra Carta Servizi.

Previsione di forme di ristoro in caso di disservizi in caso di disservizi accertati (ritardi del personale non giustificati, mancata sostituzione del personale assente, ecc.) la Cooperativa si impegna a risarcire l'utente mediante l'erogazione di un intervento pari a quello mancato a titolo completamente gratuito e pertanto non fatturato.

SERVIZI MIGLIORATIVI



SERVIZI MIGLIORATIVI

La scrivente Coop. si impegna ad attivare, una serie di servizi aggiuntivi a totale carico della scrivente e coerenti con le finalità progettuali, nei quali sarà prevista la presenza di operatori impiegati a titolo integrativo e non sostitutivo rispetto agli operatori ed alle prestazioni relative al servizio principale. La presenza dei già menzionati operatori sarà complementare e gratuita oltre che professionalmente qualificata.

Laboratorio di psicomotricità **" Corpo in movimento, mente in armonia"**

Un percorso unico dove gioco, movimento ed emozioni saranno strumenti di crescita. Il laboratorio psicomotorio è pensato come uno spazio dinamico e coinvolgente, in cui ogni bambino può sperimentare, esprimersi e rafforzare le proprie autonomie. Attraverso percorsi sensoriali, giochi di squadra, attività ritmiche con musica e momenti di rilassamento guidato, i partecipanti vivranno esperienze che stimoleranno il corpo e arricchiranno la mente.

Ogni incontro sarà una piccola avventura che, tra colori, musica e movimento, aiuterà i bambini a:

- migliorare equilibrio, coordinazione e autonomia;
- sviluppare creatività e capacità comunicative;
- rafforzare autostima e fiducia reciproca;
- sentirsi parte di un gruppo, in un clima sereno e motivante.

Il laboratorio, organizzato durante il primo periodo dell'anno scolastico, coinvolgerà piccoli gruppi di 8-10 bambini: una scelta che permette di garantire attenzione personalizzata e di valorizzare i progressi di ciascuno.

A guidare il percorso sarà un tecnico sportivo specializzato in psicomotricità, capace di trasformare ogni attività in un'esperienza educativa e divertente, dove il gioco diventerà occasione di apprendimento e crescita personale.

Il valore aggiunto? Un laboratorio che unisce movimento, comunicazione ed emozione, diventando parte integrante del percorso scolastico e della crescita di ogni bambino.



SERVIZI MIGLIORATIVI

Laboratorio di arteterapia "Colori che parlano, emozioni che crescono"

Il laboratorio di Arteterapia è pensato come un viaggio creativo ed emotivo, dove ogni bambino trova nello strumento artistico una voce per raccontarsi e scoprirsi. In questo spazio protetto, fatto di colori, materiali e sperimentazioni, l'arte diventa un ponte che unisce fantasia e comunicazione, incoraggiando i bambini ad esprimere ciò che a volte le parole non riescono a dire. Le attività proposte accompagnano i partecipanti in un percorso graduale: si parte dalla scoperta dei materiali (colori, argilla, carta, strumenti non convenzionali) per arrivare a realizzazioni collettive che rafforzano il senso di appartenenza e collaborazione. Tra pittura libera, mosaici, modellaggio e collage, ogni bambino costruisce anche un diario artistico personale, memoria tangibile del cammino fatto.

Non si tratta solo di creare: ogni gesto ha un valore educativo ed emotivo. L'arteterapia stimola creatività, autostima e regolazione delle emozioni, rafforza la socializzazione e genera un clima sereno e inclusivo.

Il laboratorio si svolge nella seconda metà dell'anno, organizzati in piccoli gruppi (8-10 bambini) per garantire un'esperienza intima, curata e attenta ai bisogni individuali. A guidare il percorso è un arteterapeuta qualificato – o un educatore con formazione artistica – che accompagna i bambini non solo nella creazione di elaborati, ma soprattutto nella scoperta di sé e delle proprie emozioni.

Il valore aggiunto? Un contesto che trasforma l'arte in benessere, dando ai bambini la possibilità di riconoscersi, raccontarsi e crescere insieme.

SERVIZI MIGLIORATIVI

Équipe Multiprofessionale

Per garantire un sostegno davvero completo e personalizzato, il nostro servizio si arricchisce della presenza di un'équipe multiprofessionale che negli anni scorsi ha già dimostrato di essere una risorsa preziosa per studenti, famiglie e insegnanti. La sua forza sta nell'approccio inclusivo e collaborativo, capace di intrecciare competenze diverse in un unico obiettivo: il benessere e la crescita dei ragazzi.

Lo **psicologo** avrà un ruolo centrale nell'accompagnare genitori e insegnanti, offrendo spazi di ascolto e consulenza per affrontare difficoltà emotive e relazionali che possono emergere nel percorso scolastico. Il **tecnico sportivo** guiderà invece i ragazzi in attività motorie e ludico-ricreative, pensate per stimolare la socializzazione, rafforzare la cooperazione e trasformare il movimento in un'occasione di crescita personale e di relazione. Infine, il **mediatore linguistico** sarà un ponte fondamentale tra scuola e famiglie di diversa provenienza, facilitando la comprensione reciproca non solo durante riunioni e colloqui, ma anche in tutte quelle situazioni in cui il dialogo con i genitori è essenziale.

L'équipe sarà attiva soprattutto nella seconda parte dell'anno scolastico, con la possibilità di attivare il mediatore linguistico già nei primi mesi per supportare gli incontri scuola-famiglia. Grazie alla programmazione strutturata ma flessibile, ogni istituto potrà contare su un sostegno concreto e mirato, integrato nelle attività scolastiche e rispettoso delle esigenze di ciascuna realtà educativa.

Questa impostazione rende l'équipe non solo un supporto aggiuntivo, ma una vera e propria risorsa stabile e condivisa, capace di creare un filo diretto tra studenti, insegnanti e famiglie e di rafforzare il senso di comunità educativa.



SERVIZI MIGLIORATIVI

Corso formativo per i genitori

*Accompagnare un figlio con disabilità nel percorso di crescita significa affrontare sfide complesse, che spesso richiedono strumenti, strategie e soprattutto una rete di sostegno. Per questo abbiamo pensato a un **corso dedicato ai genitori**, uno spazio formativo e al tempo stesso esperienziale, dove ricevere informazioni utili, chiarire dubbi e condividere vissuti con altre famiglie che vivono situazioni simili.*

Durante gli incontri verranno affrontati temi fondamentali come la gestione dello stress e delle emozioni, le strategie educative per favorire l'autonomia, la comunicazione efficace all'interno della famiglia e con la scuola, e le dinamiche di inclusione. Non mancheranno momenti pratici: laboratori esperienziali, simulazioni e attività di problem solving offriranno ai genitori la possibilità di sperimentare tecniche e approcci educativi da applicare nella quotidianità.

Il corso non sarà solo un momento di apprendimento, ma anche un luogo di condivisione e sostegno reciproco, dove i genitori potranno confrontarsi, raccontare le proprie esperienze e costruire insieme una vera comunità educativa. In questo modo la formazione diventa un percorso di empowerment familiare, capace di rafforzare fiducia e consapevolezza, migliorando la qualità della vita dei genitori e dei loro figli.

Il percorso si articolerà in cinque incontri da due ore e mezza ciascuno, condotti da uno psicologo e da un pedagogo, con la possibilità di coinvolgere altri specialisti (logopedista, terapeuta occupazionale, mediatore linguistico) a seconda dei temi trattati. Gli incontri si svolgeranno in orario extrascolastico, negli spazi messi a disposizione dalle scuole, e potranno essere organizzati sia in presenza che online, per facilitare la partecipazione.

Pensato per gruppi di almeno 15 genitori, il corso si terrà nella seconda metà dell'anno scolastico (febbraio-aprile), periodo strategico per riflettere sulle esperienze vissute nei primi mesi di scuola e affrontare con maggiore consapevolezza le nuove sfide educative.



SERVIZI MIGLIORATIVI

Laboratorio di Musicoterapia

La musica è un linguaggio universale capace di superare barriere e creare legami. Il laboratorio di musicoterapia nasce proprio con questa visione: offrire a bambini e ragazzi un'esperienza immersiva, dove suoni, ritmi e voci diventano strumenti privilegiati di espressione, comunicazione ed inclusione.

Durante gli incontri, i partecipanti saranno guidati in attività pratiche e coinvolgenti: giochi di ascolto per stimolare attenzione e concentrazione; improvvisazioni musicali con strumenti semplici e intuitivi come tamburelli, maracas e xilofoni per incoraggiare la creatività; canti corali e giochi vocali per rafforzare la coesione del gruppo. Non mancheranno momenti di dialogo sonoro, in cui la musica sostituisce le parole e diventa veicolo di emozioni, e spazi di rilassamento guidato con suoni armonici che favoriscono calma e benessere emotivo. Ciò che rende questo laboratorio speciale è la capacità di unire divertimento e valore educativo: la musica stimola l'autostima, rafforza la socializzazione, incoraggia la libera espressione e costruisce un forte senso di appartenenza al gruppo. Ogni bambino trova così il proprio ritmo, la propria voce e il piacere di sentirsi parte di una comunità.

Il percorso si svolgerà nella prima parte dell'anno scolastico (ottobre-novembre), condotti in piccoli gruppi di almeno 8 partecipanti. Questo formato permette di mantenere un clima raccolto e collaborativo, valorizzando il contributo di ciascun bambino e favorendo la creazione di un dialogo sonoro autentico e condiviso.

Gli incontri saranno guidati da un musicoterapeuta qualificato o da un educatore con competenze specifiche, in grado di accompagnare i ragazzi in un percorso che trasforma la musica in uno strumento di crescita personale e collettiva.



CONCLUSIONI

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della nostra realtà nel garantire un'offerta educativa e assistenziale chiara, trasparente e di qualità. Attraverso questo documento vogliamo affermare i valori che ci guidano: il rispetto della persona, la promozione dell'inclusione, la valorizzazione delle potenzialità individuali e la costruzione di una comunità educativa fondata sulla collaborazione e sulla fiducia reciproca.

Ogni intervento nasce dall'ascolto dei bisogni reali e viene costruito in sinergia con famiglie, istituzioni scolastiche e servizi del territorio, con l'obiettivo di favorire percorsi di crescita armonici e sostenibili.

La nostra promessa è quella di garantire professionalità, continuità e attenzione costante, affinché ogni utente e ogni famiglia possano trovare nel servizio un punto di riferimento stabile, capace di accompagnare il cammino educativo e relazionale in modo competente e umano.

Questa Carta dei Servizi diventa così non solo uno strumento informativo, ma un patto di responsabilità e fiducia che ci lega alle famiglie, agli studenti e a tutta la comunità.

