

# Carta del Servizio:

*Assistenza all'Autonomia ed alla  
Comunicazione in favore di alunni con disabilità  
frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e  
secondaria di 1° grado nel territorio comunale di  
Mazara del Vallo*



COOPERATIVA **Socio**  
**culturale**

## Sommario

1. BREVE IDENTIKIT DELLA COOPERATIVA E DELLA CARTA DEL SERVIZIO .....	1
1.1 LA COOPERATIVA SOCIOCULTURALE: CHI SIAMO ED ESPERIENZA.....	1
1.2 LA CARTA DEL SERVIZIO .....	3
1.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEL SERVIZIO .....	4
1.4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO.....	5
1.5 POLITICHE DI GESTIONE DEL PERSONALE DELLA COOPERATIVA.....	5
1.6 UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE.....	6
2. SERVIZIO SCOLASTICO DI ASSISTENZA ALL’AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE .....	6
4. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO ASACOM.....	9
5. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI, FAMILIARI E STRUTTURE SOCIALI.....	9
5.1 IN CHE MODO IL SERVIZIO COINVOLGE GLI UTENTI E I LORO FAMILIARI? .....	9
5.2 QUALI SONO I TEMPI E LE MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LE STRUTTURE SOCIALI FREQUENTATE DAGLI UTENTI? .....	10
6. POLITICA DELLA QUALITÀ.....	10
6.1 CERTIFICAZIONI QUALITÀ’.....	10
6.2 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	11
7. PROCEDURE DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RECLAMI DEGLI UTENTI/ FAMIGLIARI.....	12
7.1 INDAGINE DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONI DI UTENTI/FAMILIARI.....	12
7.2 GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI .....	12
8. ALLEGATI.....	14
SCHEDE SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI.....	14

## **1. BREVE IDENTIKIT DELLA COOPERATIVA E DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

### **1.1 LA COOPERATIVA SOCIOCULTURALE: CHI SIAMO ED ESPERIENZA**



**Socioculturale** è una Cooperativa Sociale di Tipo "A" e "B", fondata a Venezia nel 1986.

In 35 anni di vita, la Cooperativa ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di Soci e lavoratori, occupando, ad oggi, oltre 3.000 dipendenti. Eroga i propri servizi a Province, Comuni, Regioni, Università, Aziende ASL, Fondazioni, Musei ed Aziende Private distribuite sull'intero territorio nazionale.

Socioculturale svolge attività nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario, infermieristico, socio-educativo ed educativo culturale con la progettazione, la promozione e la gestione di

attività e servizi sociali, sanitari, riabilitativi, educativi, didattici, ricreativi e culturali. Inoltre, la Cooperativa si occupa infine di progettazione, gestione e organizzazione di corsi di formazione professionale e di alta formazione prevalentemente in ambito educativo, psicopedagogico e negli ambiti di attività legati ai settori di operatività della Cooperativa, in *partnership* con varie Università Italiane.

Socioculturale opera in 13 regioni italiane; la sede legale e amministrativa si trova a Mira (VE), mentre le principali sedi territoriali sono: Treviso, Padova, Verona, Belluno, Torino, Genova, Brindisi, Taranto, Lecce, Palermo, Agrigento e Cagliari. Ad oggi opera nelle province di: Alessandria, Agrigento, Belluno, Bergamo, Biella, Brescia, Brindisi, Cagliari, Caltanissetta, Como, Genova, Lecce, Lecco, Lodi, Mantova, Medio Campidano, Messina, Milano, Monza Brianza, Napoli, Padova, Palermo, Parma, Piacenza, Pordenone, Roma, Rovigo, Reggio Emilia, Savona, Taranto; Torino, Trento, Treviso, Venezia, Verona, Vicenza.

Nello specifico per i servizi proposti dalla presente Carta del Servizio, ha consolidato una grande esperienza nell'Integrazione Scolastica rivolti a minori disabili e Assistenza Specialistica per disabili sensoriali da oltre 15 anni, gestendo servizi in molte regioni italiane e impiegando oltre 1.500 operatori specializzati che seguono più di 4.000 utenti. Inoltre, la Cooperativa gestisce e organizza di corsi di formazione professionale e di aggiornamento, di psicologia, di psico-pedagogia, Lingua Italiana dei Segni e Braille e di ogni altra attività formativa ed educativa legata ai settori di operatività della cooperativa.



Siamo presenti con diversi servizi sul territorio siciliano dal 2010, presso:  
**Città Metropolitana di Palermo e diversi Distretti della provincia** con servizi di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione, Igienico Personale, Servizio Educativo extrascolastico;

**Libero Consorzio di Caltanissetta e diversi Distretti e Comuni della provincia** con servizi di *Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione e di Assistenza Specialistica, Assistenza Domiciliare Disabili e Assistenza per disabili gravi e gravissimi;*

**Libero Consorzio di Agrigento e diversi Distretti e Comuni della provincia** con servizi *Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione, Igienico Personale e Assistenza disabili gravi.*

**Libero Consorzio di Trapani, Comune di Trapani e Comune di Erice** con servizi *Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione*

## 1.2 LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è un documento che ogni Ente erogatore di servizi al Pubblico è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti le finalità, i modi, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene attuato, i diritti, i doveri, le modalità e i tempi di partecipazione, nonché le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta nasce sulla base di quanto disposto dall'Art. 13 della Legge 238/2000, che prevede la stesura di una Carta del Servizio in cui vengano descritti "...i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che ne rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare le tutele degli utenti...".

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose. Questa Carta del Servizio descrive i servizi di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione e di Assistenza Specialistica a favore degli studenti diversamente abili.

In particolare, sul territorio del Comune di Mazara del Vallo in regime di accreditamento, vale a dire mediante soggetti (ad esempio Cooperative Sociali) che rispondono a precisi requisiti di esperienza e professionalità e che, come tali, si sono accreditati presso il Comune di Mazara del Vallo per assicurare i servizi agli studenti che ne abbiano diritto.

Questa Carta del Servizio, è lo strumento principale con cui la Cooperativa Socioculturale:

- garantisce la corretta applicazione del patto di Accreditamento stipulato con il Comune di Mazara del Vallo ;
- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi pubblici e privati dislocati sul territorio;
- definisce gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati,
- definisce gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del Cittadino/utente dei servizi.

La Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i "principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli utenti e loro familiari nel momento in cui vengono presi in carico, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta. Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso. La Carta del Servizio aggiornata è sempre consultabile presso la sede della Cooperativa operativa a Agrigento si trova in Via Don Luigi Sturzo n. 65, e-mail [agrigeno.ds@socioculturale.it](mailto:agrigeno.ds@socioculturale.it), sul sito internet [www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it)

### 1.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio della Cooperativa intende offrire delle specifiche "garanzie" rispetto ai servizi di cui il cittadino è titolare. La Carta è quindi uno strumento utile per la Cittadinanza, per gli operatori dei servizi, per i referenti delle Organizzazioni del Terzo Settore e per le istituzioni. La Cooperativa nell'erogazione dei servizi adotta i seguenti principi:

**Comunicazione e trasparenza**- La Cooperativa avvia i servizi garantendo la massima trasparenza sulla documentazione e sulle modalità di accesso ed erogazione per l'Utente. Vengono indicate le informazioni utili sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo trasparente, semplice, capillare, completo ed aggiornato.

**Uguaglianza** – I servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli Utenti, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica. La Cooperativa si impegna pertanto a garantire pari opportunità di accesso ai servizi.

**Equità** – Tutti gli operatori impegnati svolgono le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Utenti. Rispetto della persona significa che l'attenzione centrale deve essere posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli Operatori.

**Riservatezza e rispetto della privacy** – La Cooperativa garantisce all'Utente la massima riservatezza rispetto alle informazioni di cui viene a conoscenza durante tutte le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico/progettazione, alla erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente). Tutti gli operatori e professionisti operanti a qualsiasi titolo presso la Cooperativa sono tenuti al rispetto del segreto professionale. Gli operatori sono altresì consapevoli della necessità di garantire il rispetto dell'Utenza e della loro intimità, degli spazi e tempi individuali. I servizi sono dunque caratterizzati dalla personalizzazione delle relazioni, degli spazi, dei tempi e da uno stile di comportamento di tipo familiare, ma serio, discreto, capace di distinguere fra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti, nel pieno rispetto della normativa vigente.

**Diritto di scelta** – Rientra in quello più ampio della libertà personale del Cittadino. Secondo questo principio ciascun Cittadino/Cliente ha diritto di scegliere tra chi è in grado di erogare servizi dello stesso tipo, quindi non solo tra i vari organismi accreditati, ma anche fra i diversi operatori nell'ambito dello stesso organismo. In ragione di ciò, ogni Cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione necessaria ad operare una scelta oculata e libera.

**Continuità** – Il servizio deve essere erogato in modo regolare e continuativo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli. Socioculturale adotta tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nel caso in cui il servizio venga interrotto o funzioni in modo irregolare.

**Personalizzazione** – Consideriamo le persone uniche e irripetibili nella loro soggettività; questo principio si concretizza nella scelta di differenziare il percorso di ogni utente sia a livello progettuale, sia a livello operativo.

**Partecipazione** – Promuovere la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e la collaborazione degli utenti. Per questo si garantisce l'accesso alle informazioni sui servizi offerti, vengono considerate le osservazioni e i suggerimenti per i miglioramenti del servizio e viene rilevata periodicamente la qualità percepita.

#### 1.4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO



Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri.

Gli Utenti del servizio e i loro famigliari hanno il **DIRITTO** di:

- ✓ Avere un percorso educativo e/o di assistenza che rispetti le esigenze dell'Utente e del Familiare;
- ✓ Essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza;
- ✓ Essere tutelato nei momenti di svolgimento del servizio;
- ✓ Richiedere qualsiasi tipo di chiarimento e trasparenza nelle informazioni e documentazione;
- ✓ Vedere salvaguardata la propria privacy;
- ✓ Avere continuità nel servizio;
- ✓ Richiedere incontri personalizzati con i Referenti del Servizio;
- ✓ Poter esprimere il proprio giudizio sul servizio.

Utenti e Famigliari hanno altresì il **DOVERE** di:

- ✓ Rispettare l'operatore incaricato;
- ✓ Rispettare le modalità stabilite per lo svolgimento del servizio;
- ✓ Collaborare e partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi perseguiti con l'intervento educativo e/o assistenziale.
- ✓ Comunicare qualsiasi cambiamento socio-contestuale nel cambiamento della situazione dell'utente e dell'erogazione del servizio.

#### 1.5 POLITICHE DI GESTIONE DEL PERSONALE DELLA COOPERATIVA

Poniamo grande attenzione alla fase di reclutamento del personale, di affiancamento e di valutazione del fabbisogno formativo dei nostri operatori. Al momento dell'assunzione dei

lavoratori, privilegiamo le competenze ed esperienze lavorative precedenti, e, in corso di gestione dei servizi, garantiamo la continuità nell'assegnazione dell'operatore all'alunno. Questo assicura che l'esperienza accumulata nel tempo sia valorizzata e mantenuta, favorendo una relazione stabile e di fiducia tra operatore e utente. Inoltre, verifichiamo costantemente che i requisiti richiesti per ricoprire il ruolo siano soddisfatti e che l'esperienza acquisita sia adeguata alle responsabilità da assumere. Quest'attenzione assicura che solo i candidati più qualificati siano selezionati per i vari ruoli all'interno dell'organizzazione. Ogni anno, organizziamo attività di formazione per tutto il personale. I corsi proposti prevedono giornate e incontri focalizzati su specifiche attività e tecniche funzionali alle specificità del servizio, oltre la formazione obbligatoria.

## 1.6 UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE



**La sede operativa della Cooperativa** è situata Via Luigi Sturzo, n.65 ad Agrigento (AG), telefono: 3208103595, e-mail [agrigento.ds@socioculturale.it](mailto:agrigento.ds@socioculturale.it). La sede è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.30 e dalle 15 alle 18. Negli orari di apertura il cittadino può contattare telefonicamente o tramite e-mail il personale che gestisce il servizio.

**La sede Legale della Cooperativa** è situata in Via Mare Mediterraneo 28, Mira (VE), telefono 0415322920, Fax 0415321921, email: [info@socioculturale.it](mailto:info@socioculturale.it). Sito: [www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it). La sede è aperta lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.00 e dalle 14 alle 18.

## 2. SERVIZIO SCOLASTICO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

### DESTINATARI

I destinatari del Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM) sono gli studenti delle Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di I° grado con disabilità fisica, psichica o sensoriale, certificate ai sensi dell'art. 3, comma 3 della legge 104/92. Gli alunni sono residenti nel Comune di Mazara del Vallo.

### FINALITA'

Il servizio è volto a garantire il diritto allo studio agli alunni disabili ed il loro pieno inserimento a scuola, attraverso azioni di integrazione, supporto alla relazione e alla comunicazione, con la collaborazione fra Istituzioni scolastiche, ASP, famiglie e Comune di residenza.

Le finalità del servizio sono pertanto quelle di:

- Favorire l'autonomia nella comunicazione, nella socializzazione e negli apprendimenti, abbattendo ogni barriera, agevolando l'integrazione e l'inserimento degli studenti, sostenendo e rafforzando la loro autonomia personale;
- Garantire la piena collaborazione del personale con tutte le altre figure: famiglie, Insegnante di sostegno, Insegnanti di classe, altri operatori (tecnici riabilitativi, ecc.), volontari.

Gli obiettivi a seconda dei diversi attori coinvolti nel servizio sono:

**Obiettivi rivolti al sistema scolastico**

- Promuovere la corresponsabilità/condivisione del Progetto Individuale da parte di tutti gli attori variamente coinvolti nella scuola e nei progetti a sostegno degli alunni;
- Promuovere il lavoro di rete, di coordinamento e di integrazione territoriale scolastico ed extrascolastico;
- Assicurare raccordi tra il Progetto Educativo Individuale e le progettazioni dell'intera classe.

**Obiettivi rivolti alle famiglie**

- Valorizzare il contributo assistenziale delle famiglie e le sinergie attivabili, anche per attività extrascolastiche.

**Obiettivi rivolti agli alunni**

- Promuovere l'autonomia nella comunicazione, negli apprendimenti e nella socializzazione, attraverso il supporto a o l'acquisizione di competenze e abilità specifiche in grado di ridurre il divario tra le *performances* degli alunni con disabilità e quelle dei compagni di classe;
- Promuovere lo sviluppo dell'identità, della consapevolezza e cura di sé e dell'autostima individuale;
- Favorire la socializzazione, creando occasioni concrete d'incontro e scambio comunicativo, relazionale e affettivo.

**Obiettivi rivolti al territorio**

- Attivare e sostenere una rete territoriale di soggetti che, in modo coordinato, sostengono l'integrazione a favore degli studenti disabili, a scuola e nel tempo libero;
- Organizzare eventi aperti al pubblico destinati a sensibilizzare il territorio rispetto alle problematiche dell'integrazione dei disabili a scuola e nel territorio (convegni, seminari, dibattiti, cineforum, esposizioni artistiche, percorsi formativi).

**PRESTAZIONI EROGATE**

Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione della comunicazione, di sollecitazione, di integrazione tra l'alunno disabile e tutte le figure che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

In linea generale, fermo restando la singolarità degli interventi previsti dal PEI, le attività dell'operatore addetto sono le seguenti:

- Educative: utilizzo di codici comunicativi alternativi, promozione dell'autonomia personale e sociale; vigilanza e controllo di comportamenti aggressivi; sviluppo di conoscenze dello spazio e del tempo; sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti; proposta di attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione.
- Riabilitative: sviluppo di sistemi di comunicazione verbale e non verbale; educazione all'uso di strumenti protesici e ausili; svolgimento di programmi individuali per il controllo del comportamento; appoggio in attività manuali, motorie, teatrali, espressive.

Il servizio si svolge durante le ore scolastiche, per ciascun alunno disabile, sia che esse si svolgono nella sede della scuola, sia al di fuori, come nell'ipotesi di visite d'istruzione, manifestazioni culturali o altro secondo le esigenze di ciascun alunno e come concordato con la scuola e la famiglia, all'interno del monte ore settimanale assegnato a ciascun alunno.

## PERSONALE

La Cooperativa SocioCulturale mette a disposizione personale specializzato:

→ **COORDINATORE TECNICO.** *Titoli e qualifiche richiesti:* Laurea in ambito sociale \ educativo.

**Mansioni:** Il Coordinatore garantisce i principi di coerenza e continuità assistenziale degli interventi, oltre che di omogeneità ed efficienza sul piano organizzativo – gestionale del servizio. Il Coordinatore, inoltre, collabora con il Comune (nel rispetto del ruolo della Cooperativa, che è quello di erogare il servizio) per la definizione di attività che rendano il servizio sempre più adeguato alle esigenze degli studenti disabili. Egli svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori della Cooperativa e promuove la valutazione della qualità del servizio, il raccordo tra i servizi educativi, sociali, sanitari e assistenziali che operano a vantaggio dell'alunno, la redazione di documenti che descrivano il lavoro fatto con ogni alunno e i risultati ottenuti.

→ **ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE PER STUDENTI CON DISABILITÀ PSICO FISICA.** *Titoli e qualifiche richiesti:* **1.** Laurea in: Scienze dell'Educazione, Psicologia, Pedagogia, Terapista della riabilitazione psichiatrica, Logopedia, Psicomotricità, oltre a maturata esperienza biennale in ambito educativo in favore di alunni con disabilità. Per i minori con disturbo dello spettro autistico l'operatore è in possesso di specifici attestati formativi nelle tecniche cognitivo – comportamentali (ABA - PECS - TEACCH) con formazione specifica e maturata esperienza biennale in ambito educativo in favore di alunni con disabilità. **2.** Diploma di scuola secondaria di secondo grado unitamente al profilo di Assistente all'Autonomia e alla Comunicazione ai sensi del D.A. dell'Istruzione e Formazione Professionale n. 5630 del 19/07/2017, con maturata esperienza biennale in ambito educativo in favore di alunni con disabilità.

→ **ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE PER STUDENTI CON DISABILITÀ SENSORIALE Uditiva.** *Titoli e qualifiche richiesti:* Diploma di scuola secondaria di secondo grado, oppure laurea almeno triennale in ambito psico-pedagogico, in entrambi i casi unitamente a: **1.** profilo regionale di Assistente all'autonomia e comunicazione dei disabili ai sensi del D.A. dell'Istruzione e Formazione Professionale n. 5630 del 19/07/2017 ed esperienza biennale in ambito educativo in favore di alunni con disabilità. **2.** Titolo professionale di Assistente alla Comunicazione o altra qualifica professionale inerente la LIS ottenuta attraverso il superamento di corsi professionali specifici di almeno 900 ore, riconosciuti e autorizzati dalla Regione Sicilia; **3.** Corsi finanziati ed autorizzati dalla Regione Sicilia per l'anno formativo 2013/2014. **4.** Qualifica professionale conseguita attraverso il superamento di corsi inerenti la LIS organizzati dall'E.N.S. (Ente Nazionale Sordi) precedenti al 2005; con maturata esperienza biennale in ambito educativo in favore di alunni con disabilità.

→ **ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE PER STUDENTI CON DISABILITÀ SENSORIALE VISIVA.** *Titoli e qualifiche:* diploma di scuola secondaria di secondo grado, oppure laurea almeno triennale in ambito psico-pedagogico, in entrambi i casi unitamente a: **1.** Profilo regionale di Assistente all'autonomia e comunicazione dei disabili ai sensi del D.A. dell'Istruzione e Formazione Professionale n. 5630 del 19/07/2017 e maturata esperienza biennale in ambito educativo in favore di alunni con disabilità. **2.** Diploma di "Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista" (900 ore) o attestato di istruttore di

orientamento e mobilità "Operatore Tiflogo" (900 ore) con maturata esperienza biennale in ambito educativo in favore di alunni con disabilità.

#### 4. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO ASACOM

Le richieste di ammissione ai servizi di assistenza specialistica alla comunicazione sono trasmesse all'ufficio di Servizio Sociale da ogni singola Istituzione scolastica, prima dell'anno scolastico, che comunicherà il numero degli alunni disabili che hanno necessità di assistenza corredata dalla documentazione comprovante lo stato di disabilità ed i bisogni assistenziali dell'alunno, ovvero del progetto individualizzato definito PEI (Piano Educativo Individualizzato) redatto, sulla base della valutazione dei bisogni dell'alunno, dalla Unità multidisciplinare dell'ASP e tenendo conto delle proposte avanzate dal GLI d'Istituto.

Tale documentazione dovrà essere obbligatoriamente allegata alla richiesta dell'Istituto scolastico. Sulla base della documentazione prodotta, sarà definito, previo tavolo tecnico con gli Istituti Scolastici e l'ASP, il piano di intervento per singolo alunno contenente le ore di assistenza specialistica assegnate.

Contestualmente la famiglia o lo studente scelgono il soggetto accreditato che erogherà il servizio. La scelta è libera: ogni famiglia sceglie il soggetto accreditato che meglio soddisfa le sue esigenze. Il servizio prevede l'assegnazione di un Operatore qualificato: per questo motivo, al momento della scelta del soggetto accreditato o, le famiglie vengono invitate a scegliere in modo collegiale il fornitore. Una volta scelto il soggetto erogatore, viene stipulato un "Patto" tra la famiglia e il soggetto erogatore, che indica la tipologia di servizio, le modalità di erogazione, i tempi, i diritti e doveri delle parti.

#### 5. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI, FAMILIARI E STRUTTURE SOCIALI

##### 5.1 IN CHE MODO IL SERVIZIO COINVOLGE GLI UTENTI E I LORO FAMILIARI?



Viene programmato un incontro prima di ogni nuova presa in carico, durante il quale il Coordinatore presenta all'utente e alla famiglia l'Educatore e gli descrive le sue competenze e il suo ruolo. Altri incontri, con cadenza trimestrale, verranno programmati durante l'anno, con il preciso intento di coinvolgere attivamente la famiglia nella valutazione

dell'andamento di ciascun intervento. è caratterizzato da:

👉 **Inserimento graduale** dell'Educatore nell'ambiente naturale dell'utente/famiglia (vengono utilizzati gli strumenti più efficaci di relazione con la famiglia, affinché la figura educativa non sia percepita come *intruso* o *controllore*);

👉 **Osservazione partecipante** delle dinamiche relazionali del contesto familiare (si sollecitano nell'Educatore competenze e abilità personali, affinché non dia soluzioni o faccia interventi a priori);

👉 **Raggiungimento**, ove ce ne siano i presupposti, di un **rapporto di fiducia famiglia- Educatore** (si stabiliscono i primi fattori di stabilità tali da creare situazioni mature per interventi specifici sia sul piano educativo – normativo, che affettivo/emotivo della relazione con le figure significative per l'utente);

👤 **Interventi con funzione di supporto**, sostegno e mediazione con l'ambiente sociale esterno (gli interventi di supporto alla famiglia sono effettuati quando non rischiano di strutturare legami di dipendenza Educatore-famiglia);

👤 **Monitoraggio costante dell'andamento**-verifiche periodiche con i referenti del caso (Assistente Sociale comunale, Referenti del caso, *équipe* istituzionali, ecc.).

## 5.2 QUALI SONO I TEMPI E LE MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LE STRUTTURE SOCIALI FREQUENTATE DAGLI UTENTI?

Il Servizio si caratterizza per il perseguimento di un radicamento territoriale, volto a creare una rete di sostegno a vantaggio dell'utente e della sua famiglia. Il Servizio collabora dunque con:

→ **Agenzie Educative e Associazioni di volontariato**

Per quanto riguarda le Agenzie Educative, le Associazioni e il volontariato sociale presenti sul territorio che si occupano di persone con disabilità, la nostra Cooperativa attiva rapporti permanenti di collaborazione per il coinvolgimento dei volontari, sia per contribuire all'integrazione sociale della persona disabile sul territorio, sia per supportare la famiglia;

→ **Istituzioni scolastiche**

Attiviamo abitualmente forme di collaborazione con il personale docente delle scuole che ospitano i ragazzi con disabilità: l'Educatore concorda con l'insegnante di classe e/o di sostegno le migliori strategie da adottare

→ **Reti amicali e di prossimità**

Per i destinatari per cui sia utile (es. studenti degli ultimi anni delle Scuole Secondarie di I grado) riteniamo utile proporre un'attività mirata di coinvolgimento delle reti amicali e di prossimità mediante un processo condiviso di analisi delle possibili risorse (formali e informali) attivabili, loro selezione, redazione di un programma di intervento personalizzato e condiviso, sperimentazione e valutazione dell'efficacia. Il lavoro dell'Educatore è guidato dalla compilazione di un'apposita Scheda di analisi che accompagna i vari passaggi (analisi - programmazione - verifica) e può essere condivisa con i referenti comunali, i ragazzi, i familiari, le risorse attivate, al fine della condivisione – riprogrammazione

→ **CAF (Patronati)**

Lo scopo è agevolare l'accesso delle famiglie ai servizi: in particolare per assistenza-pratiche di richiesta di assistenza sociale, ausili, consulenza legale.

→ **Associazioni di categoria**

La nostra Coop. attiva collaborazioni con realtà radicate sul territorio provinciale (centri attrezzati e specializzati nella predisposizione di materiale/supporti/ausili).

## 6. POLITICA DELLA QUALITÀ

### 6.1 CERTIFICAZIONI QUALITÀ

Per ottenere la massima efficacia, la cooperativa Socioculturale ha implementato un sistema di gestione aziendale organizzato per funzioni e competenze professionali, in grado di rispondere pienamente alle richieste degli utenti. Al fine di assicurare livelli adeguati di servizio LA cooperativa Socioculturale ha sviluppato un sistema qualità ottenendo le le seguenti Certificazioni:



**ISO 9001:2015 Certificazione di qualità dei servizi**



**Certificazione ambientale ISO 14001:2015**



**Certificazione etica SA 8000:2014**



**Certificazione sicurezza nei luoghi di lavoro ISO 45001:2018**



**Rating di legalità 3 stelle**



**ISO 37001:2016 Certificazione anticorruzione**



**UNI/PdR 125:2022 - Sistema di Gestione per La Parità di Genere**

Queste certificazioni garantiscono – grazie al lavoro di monitoraggio costante effettuato dall'Ente Certificatore (*SGS Systems & Services Certification*, organismo svizzero presente in Italia dal 1915) che nella Cooperativa vengano rispettati i fondamentali diritti umani dei lavoratori impiegati, attraverso il rispetto di vari requisiti sociali:

- ✓ rispetto delle norme sulla salute e sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ✓ garanzia delle libertà di associazione e del diritto alla contrattazione collettiva;
- ✓ rifiuto di ogni forma di discriminazione;
- ✓ applicazione delle procedure disciplinari, degli orari di lavoro e dei criteri retributivi indicati nei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro delle Cooperative Sociali.

## **6.2 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La misurazione della qualità dei servizi erogati è uno degli aspetti fondamentali ai fini del miglioramento continuo. I risultati derivanti dall'attività di monitoraggio sono considerati elementi

di analisi in sede di valutazione dei servizi. La Cooperativa gestisce le proprie attività con l'obiettivo di garantire:

- ✓ Professionalità degli operatori attraverso una valutazione/formazione periodica;
- ✓ Costante attenzione al benessere della persona;
- ✓ Puntualità, trasparenza e chiarezza nelle informazioni;
- ✓ Verifica costante del lavoro svolto
- ✓ Miglioramento continuo delle prestazioni.

La Cooperativa propone **verifiche semestrali a cura del Coordinatore** rispetto a:

Parametri della qualità (standard minimi)	Indicatori: % garantita
% Operatori con titolo ed esperienza adeguati al ruolo e alle richieste dell'Ente sul n. tot di Op.	<b>100%</b>
% di presenza alle iniziative formative	<b>≥ 75%</b>
% di presenza alle riunioni di supervisione	<b>≥ 85%</b>
% di rispetto dei tempi di attivazione presa in carico sul totale casi affidati	<b>100%</b>
% di rispetto dei tempi di sostituzione sul totale delle sostituzioni	<b>100%</b>
% di corretta distribuzione di tutta la modulistica informativa e di comunicazione col servizio a ciascun utente, famiglia, referente territoriale, sul totale degli <i>stakeholder</i>	<b>100%</b>
Inadempienze rispetto al corretto utilizzo di eventuali DPI e di strumenti collettivi	<b>0</b>
% della corrispondenza tra le attività programmate e quelle effettivamente erogate (salvo modifiche causate da scelte comunque condivise con l'Ente)	<b>100%</b>

## 7. PROCEDURE DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RECLAMI DEGLI UTENTI/ FAMILIARI

### 7.1 INDAGINE DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONI DI UTENTI/FAMILARI

Per la valutazione del gradimento del servizio da parte dell'utenza e delle loro famiglie, SocioCulturale somministra a fine anno scolastico un Questionario di Gradimento sulla percezione di qualità di vari aspetti delle prestazioni:

- ✓ Disponibilità e cortesia del personale, competenza e professionalità;
- ✓ Livello di assistenza ricevuto, regolarità del servizio;
- ✓ Organizzazione, tempi e modalità di erogazione ecc.) e include anche uno spazio per i suggerimenti.

A fine di ogni anno scolastico, poi, prevediamo la somministrazione di un questionario specifico anche alla committenza: il Questionario di Valutazione della soddisfazione del cliente.

I risultati delle rilevazioni, oggetto di report specifico, vengono infine discussi in apposita riunione, al fine di apportare proposte di eventuali migliorativi o correttivi.

### 7.2 GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Tutti i cittadini possono, individualmente o in forma associata (ma non in forma anonima) avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento del servizio ed anche sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta del Servizio.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati a voce o per iscritto:

- ♣ direttamente, presentandosi alla sede Agrigento in Via Sturzo 65 aperta dal lunedì al venerdì

dalle 9 alle 12.30 e dalle 15 alle 18.30. È poi possibile prendere un appuntamento per recarsi nella sede ovvero, in caso di impossibilità, per incontrare il Coordinatore del servizio direttamente al domicilio della famiglia richiedente.

♣ indirettamente, inviando una e-mail, via fax oppure telefonicamente, contattando la sede operativa di Agrigento o la sede centrale di Mira- VE.

Dopo aver raccolto la segnalazione o il reclamo, la Cooperativa o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico lo trasmettono al Coordinatore del Servizio presso la Cooperativa, che si accerta riguardo alla situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica adatti al caso, allestendo tempestivamente un'Azione Correttiva da attuare per colmare il problema verificatosi.

Al massimo entro 20 giorni dalla presentazione della segnalazione, il Coordinatore del Servizio comunica al cittadino (per iscritto e telefonicamente o verbalmente) l'esito che ha avuto la sua osservazione o il suo reclamo.

## 8. ALLEGATI

### SCHEDA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI

Questa scheda può essere consegnata:

- direttamente, presentandosi alla sede della Cooperativa in via ....
- direttamente, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del .....
- indirettamente, inviandola via e-mail, via fax oppure per posta.



**RECLAMO**



**SUGGERIMENTO O PROPOSTA**



**ELOGIO**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Segnalo quanto segue per conto di:  me stesso  altra persona (specificare)

Nome e cognome \_\_\_\_\_

Domicilio \_\_\_\_\_

#### DESCRIZIONE DEL FATTO PER CUI SI RECLAMA – SUGGERISCE O PROPONE – ELOGIA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Il/la sottoscritto/a, ai sensi del D.lgs. 196/2003 così come modificato dal GDPR – Regolamento UE 2016/679 concernente la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, fornisce il suo consenso a che codesta Cooperativa, ai fini della gestione del contenuto della presente, tratti i suoi dati personali, generici e sensibili.*

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_