

Modalità di coinvolgimento, gestione reclami e Sistema di Valutazione

La **Cooperativa Sociale La Fenice** offre un servizio di accoglienza telefonica attraverso il quale è possibile ricevere informazioni, formulare richieste e/o reclami. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi. È possibile presentare osservazioni e reclami contro atti, comportamenti e situazioni che negano o limitano, direttamente e/o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- Lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile della Cooperativa Sociale La Fenice;
- Segnalazione telefonica o via fax;
- Compilazione ed invio del modulo predefinito scaricabile dal nostro sito internet.

Affinché il servizio possa accrescere sempre la propria qualità e specificità è necessario un percorso di monitoraggio che possa garantire la valutazione degli stessi al fine di potersi migliorare. Tale verifica avverrà attraverso l'utilizzo di specifici strumenti: osservazione dei soggetti nell'ambito delle attività svolte con l'operatore, incontri scuole, questionari di soddisfazione per famiglie, scuole e operatori.

Perché sceglierci

- ♦ Impegno quotidiano e continuo.
- ♦ La nostra esperienza al tuo servizio.
- ♦ La Persona prima di tutto.
- ♦ Tempestività nell'attivazione dei servizi.
- ♦ Rispetto assoluto degli impegni.
- ♦ Rispetto integrale della Privacy.

"La Fenice" Cooperativa Sociale

Uffici e Sedi Operative:
via Scurati, n. 32 - Custonaci (TP)

Aperti dal **Lunedì** al **Venerdì**
ore **9** alle **13** e dalle **15** alle **19**

Coordinatrice:
Dott.ssa Vincenza Di Giovanni
(Reperibile dalle ore 7.00 alle 19.00)

Telefono: **0923 971462**
Cellulare: **324 9969071**

MAIL DEDICATA:
comunicazionela fenice@virgilio.it



CARTA DEI SERVIZI

**Servizio di Assistenza all'Autonomia
e alla Comunicazione
ASACOM**

**in favore di alunni con disabilità Grave
frequentanti la Scuola dell'Infanzia,
primaria e secondaria di I grado
A..S 2026/2027**

**Comune di
Mazara del Vallo**



www.servizisocialilafenice.org



Chi siamo

La Fenice è una **Cooperativa Sociale** di tipo A e B, Onlus di diritto, in quanto costituita ai sensi della legge 328/91. Essa nasce nel 1985 con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale della *Persona*.

La nostra Mission

La **Cooperativa La Fenice** è guidata dai valori di solidarietà, uguaglianza e giustizia sociale, valori questi che hanno permesso di lavorare sul territorio come impresa con finalità di tipo *sociale e solidale*, maturando nel corso dei trent'anni di attività un bagaglio di esperienze e capacità progettuali che hanno consentito nel tempo di fornire risposte qualificate, con l'attivazione di servizi integrati e personalizzati all'utenza.

La tipologia dei servizi erogati dalla Cooperativa si rivolge alle diverse tipologie di svantaggio sociale, attraverso metodologie mirate alla specificità della domanda e ai vari contesti in cui la persona è inserita: famiglia, scuola, lavoro, tessuto sociale.

Dall'analisi dei bisogni

La nostra esperienza

La **Cooperativa Sociale La Fenice** ha una comprovata esperienza ultra decennale nella gestione dei servizi di Assistenza Igienico personale e di Assistenza Scolastica all'Autonomia e alla Comunicazione ASACOM in favore di alunni sordi, ciechi e con gravi disabilità psico-fisiche. La Cooperativa Sociale La Fenice gestisce servizi residenziali in favore di disabili (Comunità Alloggio Magnolia), anziani (casa Protetta In Salus), Servizi di Educativa Domiciliare e territoriale nel territorio del distretto D50 Trapani, Distretto D52 Marsala, distretto D55 Alcamo. Servizio Alta Intensità di Cura OSS nel distretto D50 - Trapani. Con il servizio di ASACOM è accreditata nei comuni di Trapani, Erice, Valderice, Custonaci, Paceco, Buseto Palizzolo, Misiliscemi, Marsala, Petrosino, Alcamo, Castellammare del Golfo, Balestrate, Campobello di Mazara e per le scuole superiori di competenza del Libero Consorzio Comunale di Trapani

Certificazione di Qualità Servizi Sociali

La **Cooperativa Sociale La Fenice** è certificata per il sistema di gestione per la qualità **ISO 9001-2015** per i seguenti campi di attività: Assistenza alla Comunicazione e all'autonomia a favore di minori diversamente abili in ambito scolastico e Trasporto di persone abili.

L'importanza della rete

La **Cooperativa Sociale La Fenice** si muove creando sempre una rete di collaborazioni. Il lavoro di rete consiste nel creare collaborazioni, sinergie, connessioni tra le varie risorse formali, informali, primarie e secondarie al fine di promuovere il **benessere dell'utente e della sua famiglia**.

Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica all'Autonomia e alla Comunicazione ASACOM

Il personale impiegato è in possesso di comprovata esperienza nel settore dell'Assistenza Scolastica.

Saranno impiegati profili professionali altamente qualificati: Assistenti Autonomia e Comunicazione, Operatori LIS, Braille, Tifloghi, Tecnici Orientamento per l'educazione e l'assistenza ai minorati alla vista, Educatori professionali, Pedagogisti, Psicologi ed esperti in ABA e CAA

SERVIZI MIGLIORATIVI AGGIUNTIVI AL SERVIZIO

- **1 ora aggiuntiva mensile di assistenza specialistica** all'Autonomia e alla Comunicazione per ogni alunno assistito;
- **3 ore mensili di attività di supervisione del personale impiegato nel servizio;**
- **1 incontro mensile di counseling** per familiari e insegnanti con psicologo clinico

Tutte le attività migliorative aggiuntive si espleteranno su richiesta e saranno a totale carico della Cooperativa Sociale La Fenice

