

# Carta dei Servizi



**Servizio Assistenza Igienico-Personale  
in favore di studenti disabili, nelle scuole  
secondarie di II grado  
e residenti nel territorio della Città  
Metropolitana di Palermo**

**COOPERATIVA Socio  
culturale**

*Sede Principale: via Boldani, 18 - 30034 - Mira - Venezia*

*Sede Territoriale Piazza Castelnuovo, 12 - 90141 - Palermo*

*tel. 091 5075857 - mail [palermo@socioculturale.it](mailto:palermo@socioculturale.it)*

## Sommario

BREVE IDENTIKIT DEL SERVIZIO E DELLA COOPERATIVA.....	1
POLITICA DELLA QUALITÀ .....	3
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO.....	4
L'ASSISTENZA IGENICO PERSONALE PER STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI FREQUENTANTI GLI ISTITUTI DI COMPETENZA DELLA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO .....	5
RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE DELLA COOPERATIVA.....	6
PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE.....	8
PRESTAZIONI AGGIUNTIVE ASSICURATE .....	8
COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI, FAMILIARI E STRUTTURE SOCIALI .....	9
PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI (SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI)...	10

# BREVE IDENTIKIT DEL SERVIZIO E DELLA COOPERATIVA

## La Carta del Servizio

Questa Carta del Servizio descrive i servizi di Assistenza Igienico Personale a favore degli studenti diversamente abili frequentanti gli istituti di competenza della Città Metropolitana di Palermo.

Questi servizi riuniscono una serie articolata di interventi, coordinati tra loro, rivolti a studenti con disabilità grave, frequentanti le scuole secondarie superiori del territorio provinciale.

Gli studenti che ne hanno diritto sono in possesso della certificazione di disabilità ai sensi dell'art. 4 della L. 104/92, rilasciata dalle Commissioni mediche dell'Azienda Sanitaria Provinciale (art. 1 L. 295/90).

In particolare, sul territorio della Città Metropolitana, i servizi vengono erogati **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 della Città Metropolitana stessa per assicurare i servizi agli studenti che ne abbiano diritto.

La nostra Cooperativa Sociale Socioculturale è accreditata per questo servizio da inizio 2019.

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

- garantisce la corretta applicazione al contratto stipulato con la Città Metropolitana per i servizi di assistenza igienico personale;
- 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". Tiene conto di quanto prescritto della Città Metropolitana nell'AVVISO PUBBLICO per le Iscrizioni nel Registro degli enti, autorizzati allo svolgimento dei servizi in favore degli alunni con disabilità frequentanti gli Istituti secondari di secondo grado per il 2019 e 2020, oltre che di quanto prescritto dal D.L. 1/2012 convertito in legge con L. 27/2012, cd. "decreto liberalizzazioni".

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli studenti 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 dei Servizi aggiornata è sempre consultabile presso la sede operativa della Cooperativa a Palermo e sul sito internet [www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it)

Le Carte dei Servizi di tutti gli organismi accreditati sono disponibili sul sito della Città Metropolitana [www.cittametropolitana.pa.it](http://www.cittametropolitana.pa.it)

## La Cooperativa Socioculturale

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

In più di 30 anni di vita ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di soci e nel fatturato. Eroga oggi i propri servizi a Province, Comuni, Regioni, Musei, Università, Aziende ASL 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.

Siamo presenti a Palermo con servizi di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione e di Assistenza Specialistica (erogati sul territorio della Città Metropolitana) dal 2012.

Abbiamo una sede territoriale in Piazza Castelnuovo, 12 - 90141 - Palermo (PA)

Tel 091 5075857

palermo@socioculturale.it – palermo.socioculturale@pec.it

Coordinatore Maria Anastasia Benigno

### A cosa serve il servizio?

I servizi sopra descritti (d'ora innanzi per brevità "il servizio") prevedono vari interventi per il raggiungimento dell'autonomia personale dello studente disabile nel contesto scolastico, nelle dimensioni dell'autonomia personale, igienico – sanitaria, del consumo dei pasti, della comunicazione e socializzazione. Gli interventi hanno come scopo la promozione del benessere dello studente, oltreché il suo effettivo inserimento e una piena integrazione nel contesto scolastico e sociale.

### Come viene erogato

Il servizio è garantito da operatori ed operatrici che lavorano in proficua collaborazione tra loro e che sono dotati delle necessarie competenze professionali, organizzative, gestionali ed amministrative. Tutti gli operatori coinvolti si impegnano affinché il livello qualitativo dei servizi erogati risponda in modo puntuale alle esigenze degli individui e del territorio.

Il servizio fa parte del sistema dei servizi assistenziali territoriali e di quelli scolastici, in sinergia con le famiglie e le realtà associative, garantendo – all'interno di questa rete di soggetti– azioni congiunte di monitoraggio/valutazione/promozione di logiche di qualità e personalizzazione.

La Cooperativa Socioculturale garantisce un monitoraggio qualitativo costante, svolto da un Supervisore che, all'interno del gruppo degli operatori impiegati nelle varie Scuole, individua eventuali punti critici e avvia azioni di superamento e miglioramento.

### A quali valori si uniforma il servizio?

Ispirati dalla Costituzione Italiana, i valori fondamentali sono:

- ✓ Il rispetto per la dignità della persona che si trovi in situazioni di difficoltà personale, sociale ed economica
- ✓ L'uguaglianza, l'imparzialità e le pari opportunità
- ✓ La continuità assistenziale del servizio in funzione di una maggiore personalizzazione del servizio
- ✓ Il rispetto del diritto di scelta dell'utente e delle famiglie

- ✓ L'avvio e mantenimento di pratiche di partecipazione democratica e sussidiarietà nella gestione del servizio
- ✓ L'efficacia e l'efficienza, per garantire alta qualità e massima valorizzazione delle risorse della Pubblica Amministrazione.
- ✓ La trasparenza gestionale e operativa nel rispetto e tutela del trattamento di dati sensibili (D.lgs. 196/2003).

## POLITICA DELLA QUALITÀ

Per ottenere la massima efficacia, la cooperativa SocioCulturale (ente accreditato per la gestione del servizio), ha implementato un sistema di gestione aziendale organizzato per funzioni e competenze professionali, in grado di rispondere pienamente alle richieste degli utenti. Grazie a tale impostazione, possiede le seguenti Certificazioni:



**certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 e UNI 10881**



**certificazione etica SA 8000**



**certificazione sicurezza nei luoghi di lavoro OHSAS 18001**



**certificazione ambientale ISO 14001**



**rating di legalità 3**

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.

## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

### In che modo posso richiedere il servizio?

Le richieste di ammissione al servizio vengono inoltrate **dai genitori (o dallo studente, se maggiorenne) all'Istituto Scolastico frequentato su apposita modulistica** e con congruo anticipo rispetto all'inizio dell'anno scolastico. Devono essere corredate da specifica documentazione (Verbale di Accertamento di alunno in situazione di *handicap*, Diagnosi Funzionale, ecc.).

Le richieste sono poi trasmesse dalla Scuola alla Città Metropolitana, corredate dalla documentazione suddetta.

Sulla base della documentazione prodotta, viene poi elaborato, per ciascun alunno, il **Piano di Intervento personalizzato**, che viene sottoposto al genitore o allo studente se maggiorenne per approvazione. Questo documento contiene il numero delle ore di assistenza assegnate, comprese le gite \ uscite didattiche (da effettuarsi durante l'orario scolastico e rientranti nel monte ore settimanale) e gli esami di fine anno, la loro articolazione oraria e settimanale.

Contestualmente la famiglia o lo studente vengono chiamati ad individuare il soggetto accreditato che erogherà direttamente il servizio. La scelta del soggetto accreditato è libera: ogni famiglia sceglie il soggetto accreditato che meglio soddisfa le sue esigenze. Il servizio prevede generalmente l'assegnazione di un Operatore qualificato (OSS o OSA) per 4/5 alunni: per questo motivo, al momento della scelta del soggetto accreditato che fornirà il servizio, le famiglie vengono invitate a scegliere in modo collegiale il fornitore.

La famiglia dell'alunno o l'alunno stesso, una volta scelto il soggetto accreditato, provvede a all'effettiva erogazione delle prestazioni.

Una copia del Piano d'Intervento viene consegnata al soggetto accreditato, che è tenuto ad osservarlo integralmente e non può apportare modifiche.

### In che modo posso contattare la Cooperativa Socioculturale?

La sede della Cooperativa si trova in Piazza Castelnuovo, 12 - 90141 – Palermo - Tel. 091 5075857 - e-mail [palermo@socioculturale.it](mailto:palermo@socioculturale.it) - [palermo.socioculturale@pec.it](mailto:palermo.socioculturale@pec.it)

E' aperta dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.30 e dalle 15 alle 17. Negli orari di apertura il cittadino può contattare telefonicamente o tramite e-mail il personale che gestisce il servizio. E' 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.

### A chi posso chiedere informazioni sui servizi esistenti?

Gli operatori della Cooperativa e il Coordinatore incaricato per seguire i servizi a Palermo e provincia possono dare informazioni ed offrire risposte che riguardano questioni organizzative, metodologiche, informative; se il cittadino richiede invece un intervento sociale, gli operatori orientano i richiedenti verso i servizi territoriali competenti.

*Ai sensi dell'art. 13 D.lgs. 196/2003 e del GRPR (Reg. UE 679/2016) i dati personali forniti dai cittadini agli operatori sono trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento e per le finalità indicate dalla Legge 241/90 nonché dalla normativa sul diritto di accesso agli atti.*

# L'ASSISTENZA IGENICO PERSONALE PER STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI FREQUENTANTI GLI ISTITUTI DI COMPETENZA DELLA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

## Come si può facilitare la frequenza scolastica di un ragazzo disabile?

La Città Metropolitana, nel quadro del piano per il diritto allo studio, garantisce presso le Scuole Secondarie Superiori il *Servizio di Assistenza Igienico Personale a favore degli studenti diversamente abili* che frequentino le Scuole stesse e siano residenti sul territorio.

Attraverso la Cooperativa Sociale SocioCulturale, mette a disposizione personale specializzato.

Si tratta di :

→ Operatori del settore socio-sanitario, assistenziale-educativo in possesso di apposita qualifica e competenza (OSS\OSA);

Questi Operatori, nel rispetto del Progetto Individualizzato (PI) e del Piano di intervento di ogni alunno, prestano servizio presso le scuole, affiancando lo studente, in modo individualizzato, nel corso delle attività scolastiche. Prestano ugualmente servizio in caso di gite scolastiche, viaggi di istruzione, ecc. quando previsto dal Piano individuale.

Concretamente, l'Operatore facilita l'inserimento scolastico dell'alunno, compiendo interventi di:

- ✓ igiene e cura della persona, comprendente tutti quegli atti di assistenza ed igiene personale, compreso l'uso dei servizi igienici, che si renderanno necessari durante le ore di attività scolastica;
- ✓ collaborazione, se richiesta, con i docenti nelle varie fasi dell'attività scolastica, come, ad esempio, accompagnamento presso laboratori, palestra, biblioteca, ecc.

## Qual è la funzione principale del servizio?

Consentire agli studenti disabili il diritto allo studio e l'inserimento nella scuola, in applicazione alla normativa nazionale (L. 104/92 e s.m.i.) e regionale.

Le finalità generali del servizio sono pertanto quelle di:

- Sostenere e supportare al soggetto in situazione di handicap fisico o psichico non autosufficienti, agevolandone la frequenza scolastica attraverso:
  - La selezione e assegnazione di operatori qualificati, preparati ed esperti
  - L'attività di coordinamento del servizio, ivi inclusa la garanzia della continuità assistenziale e la sostituzione dell'operatore in malattia o assente per qualsiasi motivo
  - L'espletamento del servizio avviene generalmente nei giorni in cui è prevista l'attività didattica e si adatta agli orari fissati dai vari Istituti. Previa autorizzazione della Città Metropolitana, il servizio può svolgersi anche fuori dall'orario di servizio, qualora la scuola ne manifesti e ne motivi la necessità.
  - Attività di monitoraggio periodiche.
- Garantire la piena collaborazione del personale con tutte le altre figure: famiglie, insegnante di sostegno, insegnanti di classe, altri operatori (tecnici riabilitativi, ecc.), volontari.

## Quali sono gli obiettivi specifici del servizio?

### *Obiettivi rivolti al sistema scolastico*

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

### ***Obiettivi rivolti alle famiglie***

- Valorizzare il contributo assistenziale delle famiglie e le sinergie attivabili

### ***Obiettivi rivolti agli alunni***

- Promuovere l'autonomia personale, con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita, nell'attività connesse all'igiene personale ed al controllo sfinterico, per prevenire processi di emarginazione sociale
- 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).

### **In che modo il servizio persegue questi obiettivi?**

Affinché questi obiettivi siano raggiunti la metodologia di lavoro adottata poggia su:

- una specifica competenza tecnica degli operatori in costante implementazione/aggiornamento
- un approccio individualizzato, tarato cioè sulle effettive esigenze dell'utente
- la valorizzazione delle potenzialità messe in campo dagli utenti, oltre che dagli operatori, dagli insegnanti e dalle famiglie
- un coinvolgimento di tutti (insegnanti, famiglie, operatori, ciascuno secondo le proprie competenze e responsabilità specifiche) nella progettazione/realizzazione degli interventi.

### **Su quali documenti è basato il servizio?**

Sono essenzialmente due i documenti fondamentali per la programmazione degli interventi: il Profilo Dinamico Funzionale (PDF) e il Piano Individualizzato (PI).

## **RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE DELLA COOPERATIVA**

Nel servizio sono operative le seguenti figure professionali:

- **Coordinatore:** garantisce le prestazioni previste dai documenti d'indirizzo (Regolamento, progetto, normative), nonché i rapporti con i servizi socio-sanitari e scolastici del territorio, fatte salve le specifiche competenze istituzionali. Cura la gestione del personale della Cooperativa e garantisce prestazioni in linea con le esigenze degli utenti.
- **Operatore del servizio** attua il Progetto Individualizzato (nel rispetto del Piano di intervento) per ogni utente in base ad obiettivi condivisi, integrandosi con le figure professionali già operanti sul caso e intervenendo nel contesto scolastico e nei luoghi previsti dal Progetto Individuale e dalla programmazione scolastica.
- **Altri profili professionali che possono essere coinvolti:** Educatori professionali e Psicologi (della Città Metropolitana o della struttura Scolastica); Infermieri Professionali e Terapisti specializzati (dell'Azienda Sanitaria).

## Quali sono i compiti del Coordinatore?

Si attribuisce al Coordinatore un ruolo di garanzia delle prestazioni di assistenza all'autonomia a vantaggio dei singoli utenti e delle loro famiglie.

Il coordinamento rappresenta lo strumento atto a garantire i principi di coerenza e continuità assistenziale degli interventi, oltre che di omogeneità ed efficienza sul piano organizzativo – gestionale. Il Coordinatore, inoltre, collabora con la Città Metropolitana (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.

Il Coordinatore svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori della Cooperativa, promuovendo la loro formazione permanente attraverso progetti di formazione che prevedono corsi obbligatori, oltre ad equipe di gruppo tra coordinatori sotto la guida di un Supervisore esperto.

Egli 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.

Nel dettaglio, il Coordinatore:

- ✓ garantisce il raccordo degli interventi inerenti ai singoli casi in carico ai Servizi Sociali della Città Metropolitana, in collaborazione con i servizi socio-sanitari e scolastici competenti per territorio; nello specifico, incontra i referenti scolastici dell'alunno in occasione dell'inizio dell'anno scolastico, delle risultanze del primo quadrimestre e al termine dell'anno scolastico per il monitoraggio finale;
- ✓ favorisce la collaborazione fra operatori, utenti, famiglie, insegnanti, operatori scolastici, operatori socio-sanitari delle Aziende Sanitarie;
- ✓ garantisce, se ritenuta utile dalla Città Metropolitana, la partecipazione alle seguenti riunioni:
  - ♣ di verifica periodica del programma, cui partecipano tutti gli operatori impegnati nel servizio, al di fuori dell'orario dell'attività scolastica;
  - ♣ incontri sui casi specifici con gli operatori assegnati, con la famiglia dell'utente e con gli altri operatori territoriali e scolastici coinvolti;
  - ♣ del tavolo operativo di confronto fra operatori della Città Metropolitana, dirigenti scolastici, operatori delle Aziende Sanitarie e dell'Azienda ospedaliera in materia di disabilità e svantaggio socio-culturale;
- ✓ si occupa del controllo dell'orario di servizio di ogni operatore (orario concordato con scuole e famiglie), provvedendo ad eventuali sostituzioni e/o nuove assegnazioni;
- ✓ ha cura di raccogliere, alla fine di ogni mese, i fogli presenza recanti le ore e i giorni in cui l'operatore ha svolto il suo servizio, controfirmati per controllo dal Dirigente Scolastico;
- ✓ comunica alla Città Metropolitana il monte ore effettuato ogni mese da ogni operatore e su ogni utente;
- ✓ raccoglie i dati sugli utenti, avendone cura di rispettare la legge sulla *privacy*;
- ✓ predispone i dati raccolti in forma di banca dati;
- ✓ stila il calendario delle attività formative, previo accordo con i docenti coinvolti nell'attività di aggiornamento e le associazioni presenti sul territorio, consegnando una copia del calendario ad ogni operatore ad inizio anno scolastico;
- ✓ predispone quanto necessario allo svolgimento delle attività di formazione (individuazione dell'aula, preparazione di eventuale materiale da consegnare agli operatori);
- ✓ segnala al Supervisore ogni richiesta ricevuta per un eventuale sostegno psicologico e/o motivazionale agli operatori del servizio, qualora ne venisse fatta richiesta da parte di un operatore o di un familiare;
- ✓ mantiene i contatti con la Città Metropolitana per gli aspetti tecnici generali;
- ✓ favorisce e realizza momenti di sinergia con le associazioni di volontariato;

- ✓ comunica alla Città Metropolitana, per approvazione, prima dell'inizio delle attività didattiche, l'elenco degli abbinamenti operatore-utente;
- ✓ comunica, allo stesso modo, gli aggiornamenti negli abbinamenti, corredati dal curriculum degli assistenti alla comunicazione.

### **Quali sono le funzioni che dell'operatore?**

- ✓ Sostegno all'autonomia igienico personale
- ✓ Sostegno nell'autonomia delle relazioni e nella socializzazione a scuola
- ✓ Collaborazione con gli insegnanti scolastici e le famiglie
- ✓ Documentazione degli interventi
- ✓ Collaborazione con il gruppo dei colleghi e con gruppi di lavoro che coinvolgono vari Enti (es. ASP, Scuola, Servizi Sociali, ecc.).

## **PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE**

### **Quali prestazioni garantisce il servizio di assistenza all'autonomia?**

Il servizio garantisce:

- ✓ Assistenza alle funzioni motorie e di autonomia dello studente;
- ✓ Assistenza igienico-personale nel corso delle attività scolastiche, laboratoriali e visite di istruzione;
- ✓ Adeguamento e flessibilità delle prestazioni in base alle esigenze dell'utenza, delle famiglie e della scuola.

## **PRESTAZIONI AGGIUNTIVE ASSICURATE**

### **Quali prestazioni aggiuntive garantisce il servizio di assistenza all'autonomia?**

Il servizio garantisce:

- ✓ La costante sostituzione dell'operatore in caso di assenza programmata, malattia, ecc.
- ✓ Supporto al disbrigo di pratiche amministrative e per la richiesta di agevolazioni fiscali messe a disposizione;
- ✓ Consulenza specialistica per la scelta e l'utilizzo di ausili e strumenti compensativi;
- ✓ Accurati passaggi di consegne (di persona o con strumenti specifici di documentazione a distanza) in caso di trasferimento dell'alunno ad altro Istituto scolastico o di iscrizione all'Università;
- ✓ Max 10 pacchetti annui di consulenza psicologica agli utenti e familiari. Per pacchetti di consulenza psicologica si intendono percorsi di consulenza psicologica breve e mirata all'analisi e risoluzione di problematiche specifiche, rivolti a utenti del servizio e ai loro genitori. Ognuno si compone di 3 incontri massimi di 45 minuti ciascuno;
- ✓ Progettazione e realizzazione di un Incontro – Dibattito con gli Istituti coinvolti sul tema della Inclusione Scolastica.

## COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI, FAMILIARI E STRUTTURE SOCIALI

### In che modo il servizio coinvolge gli utenti e i loro familiari?

Viene programmato un incontro prima dell'inizio di ogni nuovo anno scolastico o di ogni nuova presa in carico, durante il quale il Coordinatore presenta allo studente e alla famiglia l'operatore e gli descrive le sue competenze e il suo ruolo.

Altri incontri, con cadenza trimestrale, verranno programmati durante l'anno scolastico, con il preciso intento di coinvolgere attivamente la famiglia nella valutazione dell'andamento di ciascun intervento.

### Quali sono i tempi e le modalità di collaborazione con le strutture sociali frequentate dagli utenti?

Il Servizio si caratterizza per il costante perseguimento di un radicamento territoriale, volto a creare una rete di sostegno a vantaggio dell'alunno e della sua famiglia.

Il Servizio collabora dunque con:

#### ➡ **Istituzioni scolastiche**

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

#### ➡ **Associazioni di volontariato**

Per quanto riguarda le associazioni e il volontariato sociale presenti sul territorio che si occupano di minori, la nostra Cooperativa attiva rapporti permanenti di collaborazione per il coinvolgimento dei volontari, sia per contribuire all'integrazione sociale del ragazzo disabile sul territorio, sia per supportare la famiglia

#### ➡ **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).

# PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI (SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI)

## **A chi mi posso rivolgere se non sono soddisfatto del servizio offerto?**

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.

## **Come si fa a segnalare osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio?**

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

- ♣ direttamente, presentandosi alla sede della Cooperativa o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Città Metropolitana;
- ♣ indirettamente, inviando una e-mail, via fax oppure telefonicamente, contattando la sede operativa di SocioCulturale a Palermo (o la sede centrale di Venezia) o l'URP della Città Metropolitana.

## **Avrò una risposta alle mie osservazioni?**

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.

Trasmette contestualmente copia della risposta al referente del servizio presso la Città Metropolitana di Palermo.

