

# Carta del Servizio

p\_pa Città Metropolitana di Palermo RGP  
Allegato n.2 al PROT 0048645 del 19/06/2024  
CL 7.3.14.0.0/19/2023 - 08/07/2024

**SERVIZI INTEGRATIVI, AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI PER  
ALUNNI DISABILI DELLE SCUOLE SUPERIORI DEL  
TERRITORIO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI  
PALERMO**



## **SOCIOCULTURALE S.C.S.**



 041 5322920

 [www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it)

 [info@socioculturale.it](mailto:info@socioculturale.it)

 Via Boldani, 18 - Mira (VE)

# INDICE

<b>1. LA COOPERATIVA E LA CARTA DEL SERVIZIO</b>	<b>1</b>
1.1 LA COOPERATIVA SOCIOCULTURALE	1
1.2 LA CARTA DEL SERVIZIO	1
1.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEL SERVIZIO	3
1.4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO	3
<b>2. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE PER GLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI</b>	<b>4</b>
2.1 FINALITA' ATTIVITA' E DESTINATARI	4
2.2 PERSONALE	5
2.5 STAFF DI COORDINAMENTO	5
<b>3. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E FAMILIARI</b>	<b>6</b>
<b>4. POLITICA DELLA QUALITÀ</b>	<b>6</b>
4.1 CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ	6
4.2 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	7
<b>5. PROCEDURE DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RECLAMI DEGLI UTENTI/ FAMILIARI</b>	<b>8</b>
5.1 QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA	8
5.2 VALUTAZIONE DEI RECLAMI	9
<b>6. CONTATTI</b>	<b>9</b>

# 1. LA COOPERATIVA E LA CARTA DEL SERVIZIO

## 1.1 LA COOPERATIVA SOCIOCULTURALE

Socioculturale è una Cooperativa Sociale di Tipo "A" e "B", fondata a Venezia nel 1986. Oggi occupa oltre 3.000 dipendenti in oltre 10 Regioni italiane. Svolge attività nel settore educativo, socio-assistenziale, sanitario e culturale con la progettazione e la gestione di numerosi servizi. La sede legale e amministrativa si trova a Mira (VE), mentre le principali sedi territoriali sono a: Palermo, Agrigento, Treviso, Padova, Verona, Belluno, Torino, Genova, Brindisi, Taranto, Lecce e Cagliari. Socioculturale ha consolidato una grande esperienza nell'Integrazione Scolastica rivolta a minori disabili da oltre 20anni, gestendo servizi in molte regioni italiane e impiegando oltre 1.500 operatori specializzati che seguono più di 4.000 alunni.

### Servizi attivi a Palermo e in Sicilia

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; Assistenza alla Comunicazione; SIAM (assistenza scolastica socio-assistenziale); Servizi Educativi domiciliari pomeridiani;

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

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

**Libero Consorzio di Enna** con il servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione.

**Città Metropolitana di Catania** con servizio SIAM



## 1.2 LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è un documento che ogni Ente erogatore di servizi è tenuto a fornire ai propri utenti. La Carta descrive le finalità, i modi, i criteri attraverso cui il servizio viene attuato, i diritti e doveri degli utenti, le modalità e i tempi di partecipazione, nonché le procedure di controllo che l'utente ha a disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza. 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. Questa Carta descrive il servizio di Assistenza all'Autonomia a favore degli studenti diversamente abili frequentanti le Scuole Superiori della Città Metropolitana di Palermo.

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 in Piazza Castelnuovo, 12 - 90141 - Palermo (PA), telefono: 091/5071488 o 091/5073355, email: [palermo@socioculturale.it](mailto:palermo@socioculturale.it) e 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 utente. Socioculturale eroga i propri servizi rispettando i principi di:

### **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 sui servizi in modo trasparente, semplice, capillare, completo ed aggiornato

**Uguaglianza** – I servizi sono forniti con le medesime modalità a tutti gli utenti, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica. La Cooperativa garantisce pari opportunità di accesso

### **Personalizzazione –**

Consideriamo le persone uniche e irripetibili nella loro soggettività: il percorso di ogni utente è differenziato sia a livello progettuale, sia a livello operativo

**Equità** – Tutti gli operatori svolgono le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni utente. Rispetto della persona significa che l'attenzione viene 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

### **Riservatezza e rispetto della privacy**

La Coop. garantisce all'utente la massima riservatezza sulle informazioni di cui viene a conoscenza durante le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico, all'erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati. Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale

**Diritto di scelta** – Ciascun utente ha diritto di scegliere liberamente tra chi eroga servizi tra i vari organismi accreditati. In ragione di ciò, ogni utente ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione necessaria ad operare una scelta oculata e libera

**Partecipazione** – Garantiamo l'accesso alle informazioni sui servizi offerti, considerando le osservazioni e i suggerimenti degli utenti e rilevando la loro soddisfazione

**Continuità** – Il servizio viene erogato in modo regolare e continuativo. Socioculturale adotta tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi legati a interruzioni del servizio (es. sciopero)

## 1.4 DIRITTI E DOVERI

### **Gli utenti hanno il DIRITTO di:**

- Avere un percorso educativo e/o di assistenza che rispetti le proprie esigenze;
- Essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza;
- Essere tutelato durante lo svolgimento del servizio;
- Richiedere qualsiasi tipo di chiarimento e informazione;
- Vedere salvaguardata la propria privacy;
- Avere un servizio continuativo e un operatore assegnato;
- Richiedere incontri personalizzati con l'operatore il Coordinatore del servizio;
- Poter esprimere il proprio giudizio sul servizio

### **Gli utenti hanno 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;
- Comunicare qualsiasi cambiamento che possa incidere sull'erogazione del servizio



## 2. IL SERVIZIO INTEGRATIVO, AGGIUNTIVO E MIGLIORATIVO (SIAM) PER GLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI

### 2.1 FINALITA', ATTIVITA' E DESTINATARI

#### Finalità del Servizio

Il servizio SIAM (d'ora innanzi per brevità "il servizio") agevola l'inserimento dei disabili gravi ad alta intensità di cura a scuola, nell'ambito di specifici Progetti di intervento elaborati dagli Istituti Scolastici e approvati dalla Città Metropolitana di Palermo. Si tratta di un servizio di natura integrativa, migliorativa e ampliativa rispetto a quelli "di base" comunque garantiti agli alunni, che ha come obiettivo il miglioramento della qualità della vita dell'alunno con disabilità grave nel contesto scolastico.

#### Attività:

Le prestazioni, che concorrono a realizzare l'inserimento, consistono principalmente in:

- gestione comportamentale per lo sviluppo e mantenimento della abilità comunicative, del contenimento di ansia/aggressività/iperattività dell'alunno con disabilità;
- supporto all'alimentazione in situazioni specifiche, segnalate dai Servizi sanitari;
- mantenimento e sviluppo delle autonomie, d'intesa con i docenti e gli educatori;
- sviluppo delle potenzialità abilitative, nella gestione degli spazi, delle attrezzature e degli strumenti scolastici;
- cura alla persona relativamente alle attività che non rientrano tra le competenze del personale ATA;
- attività nel corso delle gite scolastiche, visite di istruzione, attività organizzate dalla scuola, frequenza di Laboratori, ecc.;
- vigilanza e assistenza nel contesto scolastico.

Le prestazioni sono svolte da Operatori Socio Sanitari (OSA e OSS) qualificati e con esperienza pregressa, assegnati ai vari istituti nel rapporto massimo di uno a quattro alunni. Si svolgono durante l'orario e secondo il calendario scolastico indicativamente per 4 ore al giorno su massimo 6 giorni settimanali.

#### Destinatari

Il destinatari del servizio sono studenti con disabilità grave frequentanti le Scuole Superiori, in possesso della certificazione di disabilità prescritta ai sensi della L.381/70 e dell'art. 3 della L. 104/92, rilasciata dalle Commissioni mediche dell'Azienda Sanitaria Provinciale (art. 1 L. 295/90). I ragazzi destinatari sono in possesso dell'accertamento (già ottenuto o in corso di riconoscimento) della necessità di alta intensità di cure a carico dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare.

#### Domanda di Ammissione

Le richieste di ammissione vengono inoltrate dai genitori 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. Sulla base della documentazione, la Scuola elabora, per ciascun alunno, un Progetto Personalizzato, che viene sottoposto al genitore e alla Città Metropolitana 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 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 (OSS o OSA) per 4 alunni: per questo motivo, al momento della scelta del soggetto accreditato o, le famiglie vengono invitate a scegliere in modo collegiale il fornitore.

Una copia del Progetto Personalizzato viene consegnata al soggetto accreditato, che è tenuto ad osservarlo integralmente e non può apportare modifiche.

#### Costi

Non è previsto alcun costo per gli utenti

## 2.2 PERSONALE DEL SERVIZIO

Il nostro personale specializzato:

Operatori OSA e OSS con Qualifiche professionali previste dalla normativa nazionale e regionale siciliana. Ogni Operatore del servizio attua il Progetto Personalizzato per ogni alunno 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.



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. Questa 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.

## 2.3 STAFF DI COORDINAMENTO

- **Coordinatore Tecnico:** garantisce le prestazioni previste dai documenti d'indirizzo (Regolamento, progetto, normative), nonché i rapporti con i servizi del territorio, fatte salve le specifiche competenze istituzionali. Ha funzione di responsabilità dell'organizzazione del servizio. Cura la gestione del personale della Cooperativa e garantisce prestazioni in linea con le esigenze degli alunni e delle loro famiglie. Questo ruolo viene svolto dalla **dott.ssa Maria Anastasia Benigno**.
- **Staff amministrativo:** due persone che si occupano della gestione amministrativa del servizio: rilevazione delle presenze degli operatori, sostituzioni, richieste di recupero, comunicazione assenze e presenze degli operatori, qualsiasi comunicazione inerente il servizio. Curano sotto la guida della Coordinatrice la rendicontazione alla Città Metropolitana di Palermo. Questo ruolo viene svolto dalla **dott. essa Marianna Federico**.

### 3. COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE



Viene programmato un incontro prima di ogni nuova presa in carico, durante il quale il Coordinatore presenta all'utente 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, con il preciso intento di coinvolgere attivamente la famiglia nella valutazione dell'andamento di ciascun intervento. È caratterizzato da:

- Inserimento graduale dell'operatore 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 di un rapporto di fiducia famiglia- operatore (si stabiliscono i primi fattori di stabilità sia sul piano educativo - normativo, che affettivo/emotivo della relazione con le figure significative per l'alunno);
- Interventi con funzione di supporto, sostegno e mediazione con l'ambiente sociale esterno;
- Monitoraggio costante dell'andamento-verifiche periodiche con i referenti del caso (Assistente Sociale, Referenti del caso, *équipe* sanitarie, ecc.).

## 4. POLITICA DELLA QUALITA'

### 4.1 CERTIFICAZIONI DELLA QUALITA'



Socioculturale ha numerose Certificazioni di Qualità:

- ISO 9001:2015 Certificazione di qualità dei servizi;
- ISO 14001:2015 Certificazione ambientale;
- SA 8000:2014 Certificazione etica;
- ISO 37001:2016 Certificazione anticorruzione;
- ISO 45001:2018 Certificazione sicurezza nei luoghi di lavoro;
- UNI/PdR 125:2022 - Sistema di Gestione per La Parità di Genere
- UNI/PdR 11403:2023 - Sistema di Gestione Servizi per l'Infanzia.
- Ha Rating di Legalità \*\*\*.

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

## 4.2 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.

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia. La Cooperativa propone varie verifiche annuali. Ad esempio, rispetto agli indicatori qualitativi:

Indicatore	Come viene misurato	Responsabile della misurazione
Raggiungimento obiettivi PEI e Piano individualizzato	Obiettivi raggiunti su quelli previsti	Scuola e Coordinatore
Aggiornamento della documentazione sull'alunno	Documenti aggiornati raggiunti su totale documenti alunno	Coordinatore, Resp. Qualità della Coop.
Gestione delle sostituzioni del personale	N. di giorni e motivazioni delle sostituzioni su totale giornate di assistenza	Coordinatore, Resp. Qualità della Coop.
Gestione delle situazioni di emergenza	N., tipologia e correttivi a fronte di situazioni emergenziali su singolo utente	Coordinatore, Resp. Qualità della Coop.
Reclami e segnalazioni	N., tipologia e correttivi a fronte di segnalazioni \ reclami sull'anno scolastico	Coordinatore, Resp. Qualità della Coop.

Vengono effettuate analoghe valutazioni sugli indicatori quantitativi relativi ad es. alla preparazione del personale, ai tempi delle sostituzioni, al corretto uso degli strumenti di lavoro e Dispositivi di Protezione Individuale, alle percentuali di frequenza da parte del personale alle attività di formazione che vengono offerte ogni anno.

## 5. PROCEDURE DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RECLAMI DEGLI UTENTI

Per rilevare la soddisfazione e l'opinione dagli utenti del servizio, svolgiamo varie indagini, con:

- » **Questionari di valutazione** della qualità percepita: anonimi distribuiti con frequenza annuale, forniscono indicazioni relative al gradimento dei servizi ed alla disponibilità e competenza degli operatori. Sono compilabili *online* o in forma cartacea e contengono una sezione dedicata alla raccolta dei suggerimenti e delle osservazioni;
- » **Valutazione dei reclami**: le segnalazioni di reclamo scritto vengono raccolte dagli operatori e ricevono sempre una risposta.

### 5.1 QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

Ogni anno, con Questionario facilmente compilabile online (ma eventualmente anche in cartaceo, chiediamo agli utenti e loro familiari il livello di soddisfazione rispetto a varie dimensioni di qualità del servizio. A seguire alcuni esempi (si tratta di uno stralcio parziale):

1) L'operatore è in grado di orientare la didattica verso una migliore comprensione per suo/a figlio/a?	2) L'operatore si relaziona in modo funzionale con vostro figlio/a?	3) L'operatore permette a suo/a figlio/a di ben integrarsi nel contesto scolastico?
4) L'operatore collabora proficuamente con gli insegnanti della classe di suo/a figlio/a?	5) L'operatore collabora proficuamente con l'insegnante di sostegno (dove presente)?	6) L'attività svolta dall'operatore è in sinergia con le attività proposte in classe?
7) L'operatore collabora proficuamente con la famiglia?	8) L'operatore è aperto al dialogo e accoglie le esigenze di suo/a figlio/a?	9) L'operatore è affidabile e responsabile nello svolgimento della sua attività? ....

Il Questionario è relativo a varie sezioni: personale dedicato, rendimento scolastico, integrazione scolastica, integrazione sociale, capacità comunicativa e sviluppo del linguaggio, soddisfazione complessiva, spazio per osservazioni libere.

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

## 5.2 VALUTAZIONE DEI 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 in **Piazza Castelnuovo, 12 - 90141 - Palermo (PA)**. 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 Palermo 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.

## 6. CONTATTI

### SEDE LEGALE E DIREZIONALE

Indirizzo: Via Boldani 18, Mira (VE)

Codice fiscale: 02079350274

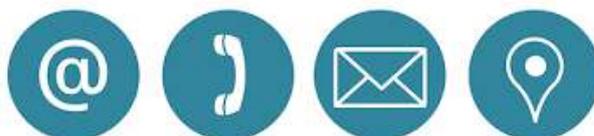
Partita IVA: 02079350274

Telefono 0415322920

Fax 0415321921

Email: [info@socioculturale.it](mailto:info@socioculturale.it)

Sito: [www.socioculturale.it](http://www.socioculturale.it)



### SEDE OPERATIVA TERRITORIALE

Indirizzo: Piazza Castelnuovo, 12 - 90141 - Palermo (PA)

Telefono: 091/5071488 o 091/5073355

email: [palermo@socioculturale.it](mailto:palermo@socioculturale.it)