

AMANTHEA soc. coop. sociale

C.F. 80027200825 - P. IVA 00772240826
Via Cornelia n. 6 - Caccamo (Pa)
Tel./Fax 091.8121857
amantheacoop@gmail.com - amanthea@pec.it

0000000000000000

CARTA DEI SERVIZI



Quando inizieremo a vedere un
disabile come persona ordinaria
anziché "speciale" sarà una
grande conquista per la società.

Iacopo Melio

Frasi-Celebri

Il sottoscritto Gentilini Salvatore nato a Caccamo (PA) il 05/09/1964 residente in Campofelice di Roccella, Via Lungomare del Mediterraneo n. 20C.F. GNTSVT64P05B315Q, nella qualità di Legale Rappresentante dell'Amanthea Soc. Coop. Sociale P.I. 00772240826-C.F.80027200825 con sede legale nel Comune di Caccamo (PA) Via Cornelia n. 6, ai sensi e per gli effetti degli art. 46 e 47 del citato D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii., assumendosene la piena responsabilità, dichiara

CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà ai margini della vita sociale.

Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

La cooperativa ha fatto della metodologia del lavoro di rete un principio su cui fondare tutta l'attività e qualificare i servizi e progetti. La necessità di una modalità di lavoro improntata alla rete, e quindi alla collaborazione fra i servizi ed i rispettivi operatori, nasce dall'esigenza delle istituzioni e dagli stessi servizi di attivare una modalità di agire sempre più organizzato in prospettiva della crescente richiesta di prestazioni nel caso di utenti che presentino situazioni multiproblematiche od altamente disfunzionali.

- UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA

Denominazione: AMANTHEA soc. coop. sociale
SEDE LEGALE: via Cornelia n. 6, Caccamo (Pa). Telefono e fax 0918121857
SEDI OPERATIVE <u>Caccamo (Pa)</u> . Via Roma 142, Orari: Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:30 alle ore 19:00. Sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00. <u>Carini (Pa)</u> . Via Umberto I° n. 3,. Telefono e fax 0917487201 Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.
CONTATTI: amantheacoop@gmail.com amanthea@pec.it www.amanthea.org Facebook: amanthea società cooperativa sociale

- **DESCRIZIONE DEGLI EVENTUALI SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI OFFERTI GRATUITAMENTE, CON INDICAZIONE SINTETICA DELLE ATTIVITA', DEI TEMPI E DEI LUOGHI DI SVOLGIMENTO E DEL RELATIVO PERSONALE DA IMPIEGARE**

1. SERVIZIO DI PRESA IN CARICO GLOBALE (global care)

Servizio di benvenuto e commiato effettuato tutti i giorni nelle scuole: dei volontari, coordinati dall'equipe della cooperativa, in accordo con i Dirigenti Scolastici, ogni giorno svolgeranno l'accoglienza degli alunni nelle scuole e il saluto di commiato, per gli alunni che hanno necessità.

Servizio di deambulazione e affiancamento di un altro operatore, come aiuto all'alunno nello spostamento da un'aula all'altra.

Servizio di rilevazione costante delle necessità dell'alunno, sarà compito del coordinatore rilevare le necessità e i bisogni degli alunni che nel corso del tempo possono variare e ri-programmare insieme agli altri attori coinvolti gli interventi ritenuti più idonei. Per "bisogni degli alunni" si intendono sotto il profilo sociale, psicologico, riabilitativo, educativo e didattico.

Creazione di un centro di raccolta e documentazione sulla disabilità

La proposta progettuale vuole diventare un punto di riferimento per una pratica di formazione permanente realizzata in collaborazione con tutti i soggetti e le agenzie che intervengono in questo settore, si tratta di creare un patrimonio documentario caratterizzato da diverse tipologie di materiale (testi, materiali grigi, esperienze, sussidi didattici, software).

Modalità di svolgimento: Il servizio è rivolto a tutti gli alunni assistiti.

Professionalità impiegate: Volontari, assistenti igienico personali previsti (potenziamento ore), coordinatore del servizio.

2. ATTREZZATURE E STRUMENTI

Le **attrezzature e strumenti** che saranno messi a disposizione hanno la funzione di migliorare il servizio per renderlo maggiormente accessibile e fruibile. Si cercherà di colmare le lacune e le mancanze che derivano da una scarsa attenzione per lo svolgimento delle attività di assistenza nei confronti dei disabili. Dotarsi di adeguati strumenti e mezzi significa prestare ancora più attenzione all'universo del disabile che come abbiamo visto spesso necessita di attenzioni a 360°.

- Guanti in lattice per gli operatori,
- Camici per gli operatori,
- Tesserino di riconoscimento,
- Scarpe idonee per lo svolgimento del servizio,
- Cuffie per gli operatori,
- Disinfettante mani per gli operatori,
- Kit per l'igiene quotidiano.
- Girelli per la deambulazione.

3. ASSISTENZA IGIENICO - PERSONALE IN ORARI EXTRA SCOLASTICI

L'ente gestore tiene conto dei diversi tipi di disabilità e la modalità peculiare e specifica di come ogni utente vive il deficit, per cui occorre programmare e ri-programmare interventi specifici e

flessibili. La metodologia adottata, flessibile, permette di raggiungere gli obiettivi e garantire un buono status quo, per favorire ed incentivare sempre il benessere dell'individuo.

Le attività extra scolastiche servono ad ampliare le conoscenze, valorizzare gli interessi, incentivare la socializzazione e riguardano:

- gite ed escursioni,
- visite a laboratori artigianali,
- partecipazione ad attività teatrali, musicali e sportive,
- partecipazione al circo,
- partecipazione ad eventi culturali e sociali.

Professionalità impiegate: assistenti igienico personali previsti (potenziamento ore) e assistenti igienico personali aggiuntivi (a carico della cooperativa).

4. INTEGRATI A REGOLA D'ARTE

E' un progetto educativo che propone la realizzazione di attività espressive basate sulla corporeità e i suoi diversi linguaggi, con la prospettiva di migliorare l'integrazione scolastica tra alunni disabili e normodotati e di sviluppare appieno le capacità emotive, comunicative e relazionali di tutti gli alunni coinvolti.

L'esperienza e l'utilizzo di abilità come quelle pittorico manipolative, diverse da quelle convenzionali, apre la porta alla possibilità di sperimentare a scuola linguaggi e forme comunicative spesso trascurati e che sollecitano e stimolano lo sviluppo di intelligenze alternative, particolarmente indicate per persone con disabilità.

Il progetto educativo coinvolge gli alunni con differenti abilità, con la finalità di perseguire ***il diritto all'inclusione sociale e alla diretta partecipazione della vita sociale***. Il progetto consiste nell'offerta di laboratori condotti con tecniche di arte terapia pittorica e manipolativa in contesti scolastici, ***con la prospettiva di migliorare l'integrazione scolastica e di sviluppare appieno le capacità emotive, comunicative e relazionali di tutti gli alunni coinvolti***.

I laboratori proposti sono orientati a:

- riabilitare e sviluppare le potenzialità residue degli alunni diversamente abili;
- integrare e includere alunni disabili e normodotati nel contesto scuola;
- potenziare le abilità espressive, comunicative e relazionali di tutti gli alunni diversamente abili;
- valorizzare l'esperienza e la comunicazione non verbale, a partire dalle cosiddette "competenze comuni".

5. CURA DELLA PERSONA E DEL LUOGO DI VITA SCOLASTICO

E' evidente che l'essere in grado di avere cura della propria persona e del proprio luogo di vita (ad es. il proprio banco) facilita quelli che sono i rapporti all'interno della scuola, soprattutto con i coetanei in quanto questi ultimi spesso non riescono ad elaborare concrete forme di comprensione di chi sporca, di chi non mostra di avere un aspetto curato sia nell'igiene che nell'aspetto esteriore. Sarà necessario dunque, attraverso training specifici, insegnare ai nostri alunni con handicap ad avere cura di loro stessi e del luogo nel quale vivono.

L'attività sarà svolta sia in orari scolastici che extra-scolastici, con il coinvolgimento della famiglia.

Personale impiegato: Personale previsto da capitolato.

Tempi: L'attività verrà svolta nell'ambito di progetti didattici interdisciplinari presenti nella programmazione didattica annuale.

6. INCREMENTO NUMERO OPERATORI

L'ente gestore mette a disposizione operatori aggiuntivi, assistenti igienico personali, nella misura di un assistente aggiuntivo ogni 15 assistenti, per le ore medie settimanali. I costi per gli operatori

aggiuntivi sono a carico della cooperativa, per le ore settimanali previste e per l'intera durata del servizio e dell'anno scolastico.

DESCRIZIONE SOMMARIA DELL'ESPERIENZA MATURATA NEL SERVIZIO DI RIFERIMENTO OVVERO NELL'AREA DI INTERVENTO (ASSISTENZA ALL'HANDICAP), CON INDICAZIONE DELL'EVENTUALE POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI

SERVIZIO	SVOLTO DAL AL	DESTINATARIO
SERVIZIO INTEGRATIVO AGGIUNTIVO E MIGLIORATIVO A FAVORE DEGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI FREQUENTANTI GLI ISTITUTI DI COMPETENZA DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO	DAL 27/09/2021 A DICEMBRE 2021 DA GENNAIO 2022 A GIUGNO 2022 E DA SETTEMBRE 2022 A DICEMBRE 2022 DA GENNAIO 2023 A GIUGNO 2023 E DA SETTEMBRE A DICEMBRE 2023 DA GENNAIO 2024 A GIUGNO 2024 E DA SETTEMBRE A GIUGNO 2025	CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO
SERVIZIO SIAM AGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI CHE FREQUENTANO LE SCUOLE DELL'OBBLIGO UBICATE NEL TERRITORIO COMUNALE A SEGUITO DI AGGIUDICAZIONE DI	DA OTTOBRE 2023 A DICEMBRE 2023 DA GENNAIO 2024 AL 01/03/2024	COMUNE DI BAGHERIA

GARA D'APPALTO		
SERVIZIO SIAM AGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI CHE FREQUENTANO LE SCUOLE DELL'OBBLIGO UBICATE NEL TERRITORIO COMUNALE CON SISTEMA DI ACCREDITAMENTO	DAL 02/03/2024 AL 30/06/2024	COMUNE DI BAGHERIA
SERVIZI SIAM IN FAVORE DEGLI ALUNNI DISABILI FREQUENTANTI LE SCUOLE DI II GRADO AS 2023/2024	DAL SETTEMBRE 2023 A GIUGNO 2024	LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI CALTANISSETTA
SERVIZI SIAM IN FAVORE DEGLI ALUNNI DISABILI FREQUENTANTI LE SCUOLE DI II GRADO AS 2024/2025	DAL SETTEMBRE 2024 A GIUGNO 2025	LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI CALTANISSETTA
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE IN FAVORE DEGLI ALUNNI DISABILI FREQUENTANTI LE SCUOLE DI II GRADO AS 2023/2024	DAL SETTEMBRE 2023 A GIUGNO 2024	LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI CALTANISSETTA
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE IN FAVORE DEGLI ALUNNI DISABILI FREQUENTANTI LE SCUOLE DI II GRADO AS 2024/2025	DA SETTEMBRE 2024 A GIUGNO 2025	LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI CALTANISSETTA
SERVIZIO, DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE IN FAVORE DEGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI FREQUENTANTI GLI	DA GENNAIO 2019 A LUGLIO 2019 E DA OTTOBRE 2019 A DICEMBRE 2019 DA GENNAIO 2020 A MARZO 2020 DA	CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

ISTITUTI DI COMPETENZA DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO	OTTOBRE 2020 A DICEMBRE 2020 DA GENNAIO 2021 A GIUGNO 2021, DA SETTEMBRE 2021 A GIUGNO 2022 E DA SETTEMBRE 2022 A GIUGNO 2023 DA SETTEMBRE 2023 A GIUGNO 2024 DA SETTEMBRE 2024/ A GIUGNO 2025	
SERVIZIO, DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA IN FAVORE DEGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI FREQUENTANTI GLI ISTITUTI DI COMPETENZA DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO	DA GENNAIO 2019 A LUGLIO 2019 E DA OTTOBRE 2019 A DICEMBRE 2019 DA GENNAIO 2020 A MARZO 2020 DA OTTOBRE 2020 A DICEMBRE 2020 DA GENNAIO 2021 A GIUGNO 2021, DA SETTEMBRE 2021 A GIUGNO 2022 DA SETTEMBRE 2022 A GIUGNO 2023 DA SETTEMBRE 2023 A GIUGNO 2024 E DA SETTEMBRE 2024 A GIUGNO 2025	CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO
SERVIZIO HOME CARE PREMIUM 2022 (PRESTAZIONI INTEGRATIVE)	DAL 18/07/2022 AL 30/06/2025	D.S.S. 34 COMUNE DI CARINI
GESTIONE DEL MODELLO PROGETTUALE "HOME CARE PREMIUM 2019" (MODELLO GESTIONALE E SERVIZI INTEGRATIVI)	DAL 21/10/2019 AL 30/06/2022	COMUNE DI MISTRETTA CAPOFILA DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO N. 29
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E INABILI	DA GENNAIO A MAGGIO 2019, DA AGOSTO 2019 A DICEMBRE 2020 E DA MARZO 2021 A DICEMBRE 2021 E DA MARZO 2022 A DICEMBRE 2022E DA MARZO 2023 A OGGI	COMUNE DI SAN VITO LO CAPO

SEVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E INABILI	DI	DAL GENNAIO 2018 A OGGI	COMUNE VALDERICE	DI
SERVIZIO ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI	DI	DA SETTEMBRE 2020 AL 24/06/2021, DAL SETTEMBRE 2021 AL 30/06/2022 E DAL 19/09/2022 AL 31/05/2023	COMUNE MONREALE	DI
SERVIZIO ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI	DI	DAL 11/09/2024 A GIUGNO 2025	COMUNE MONREALE	DI
SERVIZIO ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP	DI	DAL 18/10/2021 AL 20/05/2022	COMUNE PETROSINO	DI
SERVIZIO, ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE A FAVORE DEGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI FREQUENTANTI GLI ISTITUTI DI COMPETENZA DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO	DI	DA GENNAIO 2019 A LUGLIO 2019 E DAL 12 SETTEMBRE 2019 A MARZO 2020	CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO	
SERVIZIO ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI DISABILI	DI	DAL 03/03/2021 AL 09/06/2021 DAL 01/10/2021 A DICEMBRE 2021	COMUNE VILLABATE	DI
GESTIONE DI UN SERVIZIO DI ASSISTENZA, SIA IN AMBIENTE DOMESTICO CHE ESTERNO,	DI UN DI	DAL 11 GENNAIO 2024 AL 12/04/2025	COMUNE MISILMERI	DI

UTENTE DISABILE GRAVE, RESIDENTE A MISILMERI, PER L'ANNUALITÀ 2024		
SERVIZIO DISABILITÀ GRAVE ADULTI NEL COMUNE DI MONTEMAGGIORE BELSITO	DAL 10/03/2025 A OGGI	D.S.S. N.37 COMUNE CAPOFILA TERMINI IMERESE (ATTESTAZIONE DI REGOLARITA' COMUNE DI MONTEMAGGIORE BELSITO)
SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE – (REGIONE SICILIANA – ASS.TO DELLA FAMIGLIA, DELLE POLITICHE SOCIALI E DEL LAVORO) D.P.R. 589/2018. – PROGETTI ASSISTENZIALI PER PERSONE IN CONDIZIONE DI DISABILITÀ GRAVE ADULTI.	DA FEBBRAIO 2023 A MARZO 2025	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 31 – COMUNE CAPOFILA SANT'AGATA DI MILITELLO

DI ESSERE IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI NELLO SPECIFICO CERTIFICATO ISO 9001:2015 RINA SERVICE N. 44075/23/S CON SCADENZA 08/01/2026;

PROFILI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI COINVOLTI ED ALTRE INDICAZIONI UTILI - LORO RELATIVE

1. Formazione e Qualifiche:

- Gli operatori devono avere una formazione specifica, ottenuta tramite corsi di formazione professionale riconosciuti a livello regionale o nazionale.
- Il percorso formativo include materie come psicologia, sociologia, igiene e sicurezza, tecniche di assistenza alla persona, e normativa relativa ai diritti dei disabili.

2. Competenze:

- **Assistenza Igienica:** Gli operatori sono addestrati a fornire assistenza nell'igiene personale, che può includere l'uso del bagno, la pulizia personale, il cambio dei vestiti e altre attività correlate.
- **Supporto alla Mobilità:** Aiutano gli alunni con disabilità motorie a muoversi all'interno della scuola, utilizzando ausili come sedie a rotelle, deambulatori, ecc.

- **Somministrazione dei Pasti:** Possono supportare gli studenti durante i pasti, assistendoli nel mangiare e bevendo se necessario.
 - **Gestione delle Emergenze:** Devono essere pronti a gestire situazioni di emergenza, prestando il primo soccorso in caso di necessità.
3. **Competenze Relazionali:**
- **Comunicazione:** Devono avere ottime capacità comunicative per interagire efficacemente con gli alunni, le famiglie e il personale scolastico.
 - **Empatia e Sensibilità:** Devono essere in grado di comprendere e rispondere in modo sensibile ai bisogni emotivi e psicologici degli studenti disabili.
 - **Collaborazione:** Devono lavorare in stretta collaborazione con insegnanti, educatori e altri professionisti coinvolti nel percorso educativo degli alunni.

Altre Indicazioni Utili

1. **Normativa e Regolamenti:**
 - Gli operatori devono conoscere e rispettare la normativa vigente relativa all'assistenza agli studenti disabili nelle scuole. Questo include le leggi sulla privacy e la tutela dei minori.
2. **Organizzazione del Servizio:**
 - Il servizio di assistenza deve essere ben organizzato e coordinato con il piano educativo personalizzato (PEI) di ciascun alunno.
 - È fondamentale che ci sia una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità all'interno della squadra di assistenza.
3. **Formazione Continua:**
 - Gli operatori devono partecipare a corsi di aggiornamento periodici per mantenere e migliorare le loro competenze professionali.
 - La formazione continua può includere aggiornamenti sulle nuove tecnologie assistive, tecniche di comunicazione alternativa, e nuove metodologie di assistenza.
4. **Coinvolgimento delle Famiglie:**
 - È importante che le famiglie degli alunni disabili siano coinvolte nel processo di assistenza e supporto, garantendo una continuità tra la scuola e l'ambiente domestico.
5. **Valutazione del Servizio:**
 - Il servizio di assistenza deve essere periodicamente valutato per assicurare che soddisfi gli standard qualitativi e risponda efficacemente alle necessità degli studenti.
 - Feedback da parte degli alunni, delle famiglie e del personale scolastico possono essere utilizzati per migliorare continuamente il servizio.

- MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

Il coinvolgimento della famiglia, e dell'utente stesso è alla base della progettualità di ogni intervento, e si esplica nella stesura del P.E.I..

Il Piano può essere definito come *lo strumento essenziale da utilizzare per raggiungere il massimo dell'efficacia*. Consiste quindi in una previsione delle attività - risorse - strumenti organizzativi da

implementare. Si tratta di concordare insieme le prestazioni sociali, assistenziali, sanitarie e riabilitative, tenendo conto della disponibilità di risorse e dei bisogni dell'utente. Durante la fase della progettazione dell'intervento saranno stabilite le modalità di verifica e revisione dello stesso.

1. Colloqui preliminari e raccolta del fabbisogno individualizzato

- All'avvio del servizio, è previsto un **colloquio iniziale** tra la famiglia, gli operatori del servizio e i referenti scolastici (es. docente di sostegno, dirigente o referente per l'inclusione), finalizzato alla **raccolta delle informazioni necessarie** a definire un **profilo funzionale dell'alunno**.
- Vengono esplicitati i **bisogni specifici in ambito igienico-personale**, le modalità preferite di supporto, eventuali accortezze e routine personalizzate.

2. Partecipazione alla definizione del Progetto Individualizzato (PI)

- I familiari dell'alunno vengono **coinvolti nella stesura o aggiornamento del PEI (Piano Educativo Individualizzato)** e, ove previsto, del **PIAI (Progetto Individualizzato di Assistenza Igienico-Personale)**, in coerenza con quanto definito dal GLO (Gruppo di Lavoro Operativo per l'Inclusione).
- Il personale dell'assistenza igienico-personale partecipa con funzione consultiva e integrativa, in raccordo con la scuola e con gli specialisti ASL (neuropsichiatra infantile, terapisti, ecc.).

3. Comunicazione periodica con le famiglie

- Vengono attivati **canali di comunicazione continuativi** (es. diario scolastico, registro elettronico, app o agenda dedicata) per favorire il **monitoraggio quotidiano dell'intervento** e la **condivisione di eventuali osservazioni o criticità**.
- Sono programmati **incontri periodici (almeno quadrimestrali)** tra operatori e famiglie per una **verifica condivisa dell'andamento del servizio**, delle esigenze emergenti e dell'efficacia delle strategie adottate.

4. Questionari di soddisfazione e rilevazione della qualità percepita

- Almeno una volta l'anno, le famiglie vengono invitate a compilare **questionari strutturati** per la **valutazione della qualità del servizio**, con particolare riferimento alla professionalità degli operatori, alla comunicazione, al rispetto della privacy e alla coerenza con i bisogni dell'alunno.
- I risultati vengono analizzati per orientare eventuali azioni correttive.

5. Gestione partecipata di eventuali segnalazioni o reclami

- È prevista una **procedura formalizzata per la raccolta e gestione dei reclami**, affidata alla cooperativa accreditata che eroga il servizio, in collaborazione con l'Ufficio competente del Comune.
- I familiari possono **segnalare disservizi** o proporre modifiche al servizio, anche in forma anonima, garantendo **trasparenza, riservatezza e tempestività di risposta**.

PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Procedure di tutela dei diritti degli utenti

La cooperativa sociale, in qualità di ente gestore del servizio, adotta specifiche procedure finalizzate a garantire la tutela dei diritti degli utenti, nel rispetto della normativa vigente e dei principi di dignità, riservatezza, autodeterminazione e non discriminazione. Le principali misure previste includono:

1. Carta dei Servizi

- La cooperativa fornisce agli utenti e alle loro famiglie una **Carta dei Servizi**, che descrive in modo trasparente:
 - finalità e caratteristiche del servizio;
 - diritti e doveri degli utenti;
 - standard qualitativi;
 - modalità di accesso, erogazione e verifica del servizio;
 - procedure per segnalazioni, reclami e ricorsi.
- La Carta viene redatta in linguaggio chiaro e accessibile, disponibile anche in formato digitale e, ove necessario, in versione semplificata.

2. Tutela della riservatezza (privacy)

- La cooperativa garantisce il **rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)** e del **D.Lgs. 196/2003**, adottando un sistema documentato per il trattamento dei dati personali e sensibili dell'utente, con particolare attenzione a:
 - consensi informati sottoscritti dai genitori/tutori legali;
 - modalità sicure di conservazione e trasmissione delle informazioni;
 - formazione specifica degli operatori sui principi di riservatezza e protezione dei dati.

3. Prevenzione e contrasto di comportamenti lesivi

- La cooperativa adotta un **Codice Etico interno** e protocolli operativi volti a prevenire ogni forma di abuso, negligenza, trattamento degradante o discriminatorio da parte del personale.

- Sono previste procedure di **vigilanza interna** e, in caso di segnalazioni, l'attivazione di una **commissione di valutazione** e, se del caso, la **sospensione cautelare** dell'operatore coinvolto.

4. Sistema di ascolto e gestione dei reclami

- È attivo un **servizio reclami e segnalazioni**, accessibile alle famiglie attraverso più canali (modulo cartaceo, email dedicata, numero telefonico), con garanzia di:
 - **anonimato (su richiesta);**
 - **tempestività nella risposta (entro 10 giorni lavorativi);**
 - **registrazione e tracciabilità** del procedimento;
 - **verifica dell'efficacia delle azioni correttive.**
- Le segnalazioni possono riguardare aspetti organizzativi, comportamenti degli operatori, inadeguatezze nella prestazione o altri elementi rilevanti.

5. Supervisione e monitoraggio della qualità del servizio

- Il coordinatore della cooperativa effettua **sopralluoghi periodici presso le scuole** e supervisiona l'operato degli assistenti igienico-personali.
- È prevista la **valutazione periodica del servizio** tramite rilevazioni dirette (osservazioni, questionari) e il coinvolgimento attivo delle famiglie e del personale scolastico.

6. Diritto alla continuità e alla personalizzazione del servizio

- La cooperativa si impegna a garantire la **continuità educativa-relazionale**, assicurando – nei limiti del possibile – la **stessa figura assistenziale** nel corso dell'anno scolastico.
- Ogni intervento viene **personalizzato** in base al profilo funzionale dell'alunno, garantendo il rispetto delle routine, delle preferenze e dei bisogni specifici.

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: amantheacoop@gmail.com - amanthea@pec.it,
- via fax: 0918121857,
- via posta: Amanthea soc. coop. Sociale via Cornelia 6 - Caccamo (Pa).

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Responsabile della Qualità: Giuseppe Concialdi.

Il responsabile analizza i reclami provenienti dagli utenti e/o dagli enti, valuta l'efficacia delle azioni intraprese e gestisce il registro reclami.

- MODALITÀ DI VALUTAZIONE QUALI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI

Il monitoraggio e la valutazione dell'efficacia del servizio rappresentano una componente essenziale per garantire la qualità, la trasparenza e il miglioramento continuo delle prestazioni erogate. La cooperativa adotta un **sistema integrato di valutazione** articolato su **indicatori quantitativi e qualitativi**, secondo i seguenti criteri:

1. Indicatori quantitativi

- **Tasso di copertura del servizio**
 - Percentuale di utenti assistiti rispetto al totale dei richiedenti aventi diritto.
- **Presenze effettive degli operatori**
 - Numero di giornate di servizio effettivamente erogate, rilevato tramite report giornalieri con firma del personale e validazione della scuola.
- **Stabilità degli operatori**
 - Rapporto tra cambi operatori e utenti, con monitoraggio della continuità assistenziale.
- **Tempi di attivazione del servizio**
 - Intervallo medio tra la scelta della cooperativa da parte dell'utente e l'effettivo avvio dell'assistenza.
- **Gestione reclami**
 - Numero di reclami pervenuti, tempi medi di risposta, percentuale di reclami risolti positivamente.

2. Indicatori qualitativi

- **Soddisfazione degli utenti e delle famiglie**
 - Rilevata attraverso **questionari strutturati di gradimento** somministrati almeno una volta l'anno, con scale Likert per la misurazione della soddisfazione su:
 - professionalità dell'operatore;
 - rispetto della privacy e della dignità;
 - efficacia e coerenza del supporto con i bisogni dell'alunno;
 - comunicazione scuola–famiglia–cooperativa.
- **Osservazioni sistematiche in contesto scolastico**

- Il coordinatore della cooperativa effettua visite periodiche per l'osservazione diretta delle pratiche assistenziali e per la valutazione della coerenza con il PEI e i protocolli interni.
- **Restituzione periodica ai referenti scolastici**
 - Incontri programmati con i docenti di sostegno e con il GLO per condividere i risultati del servizio, evidenziare criticità e proporre eventuali adattamenti.
- **Report individuali di servizio**
 - Compilazione periodica di schede di monitoraggio per ciascun alunno assistito, contenenti:
 - descrizione delle attività svolte;
 - osservazioni rilevanti;
 - eventuali criticità emerse.

3. Sintesi e analisi integrata dei dati

- I dati raccolti vengono analizzati semestralmente dal team gestionale della cooperativa, anche con il supporto di strumenti digitali (es. software gestionali), per produrre:
 - **relazioni riepilogative** destinate al Comune committente;
 - **azioni correttive o migliorative** in caso di scostamenti dagli standard attesi;
 - **indicatori longitudinali** di efficacia, anche in ottica di rendicontazione sociale.

Caccamo, 07/08/2025



Il Presidente
Salvatore Gentilini

