



A.T.I

**Soc. Coop. Sociale
L'Arca Onlus
(capogruppo)**



**Iside
Soc. Coop. Sociale
(associata)**



A.S. 2025/2026

Servizi Integrativi Aggiuntivi e Migliorativi

Servizio a favore di alunni servizio per l'erogazione dei Servizi Integrativi, Aggiuntivi e Migliorativi (SIAM) in favore di studenti con disabilità residenti nel territorio della Città Metropolitana di Palermo frequentanti le scuole secondarie di secondo grado.

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

ATI -Soc. Coop. Sociale L'Arca Onlus
(Capogruppo)
Iside Soc. Coop. sSociale
(associata)

La presente Carta dei Servizi nasce dalla necessità di descrivere l'organizzazione dell'Ente, le modalità di accesso e di contatto e i livelli di qualità prefissati nell'erogazione di servizi rivolti al cittadino, pensato come soggetto portatore di diritti e protagonista attivo nella comunità.



La Carta, prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente ed il cittadino, e, in una prospettiva dialogica, si stimola il confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi.

La nostra Carta dei Servizi è, così, a tutti gli effetti, uno strumento mediante il quale la nostra cooperativa, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni relative all'offerta dei nostri servizi ed il loro utilizzo per facilitarne la fruizione, si impegna ad osservare criteri di qualità esplicitati dettagliatamente e si impegna a rispettare quanto dichiarato rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini.

La Soc. Coop. Sociale L'Arca Onlus



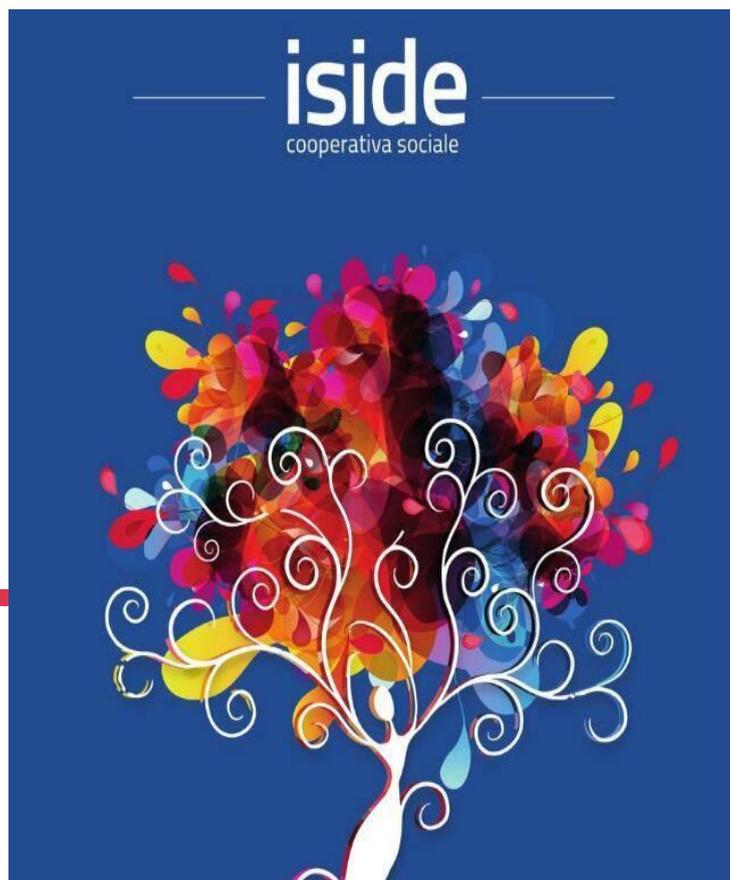
La Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS), che ha quale scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei cittadini di categorie deboli e fasce svantaggiate attraverso l'erogazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari e d educativi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore e Cittadini.

L'Arca Onlus è un'impresa sociale dinamica e multifunzionale che opera in settori diversificati avvalendosi di personale altamente qualificato e specializzato. Il dinamismo, la capacità di essere creativi e di rinnovarsi continuamente hanno permesso, sin dal giorno della sua fondazione, un continuo e progressivo sviluppo.

LA ISIDE

LA ISIDE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

nasce nel 1998 e opera nel campo nel settore dei Servizi alla persona. Ha sede legale a Termini Imerese, via Piersanti Mattarella n.9 e opera su mandato ed in collaborazione con gli Enti Locali, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative pubbliche e private, con le associazioni e gli enti del privato sociale.



Vanta un'esperienza ventennale di operatività e gestione di servizi alla persona all'interno del territorio siciliano e negli anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative tali da costruire risposte articolate e personalizzate in relazione a bisogni e richieste.

Abbiamo scelto da tempo di impostare il nostro lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità degli interventi e il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità, che potessero fornire adeguate risposte alla domanda di professionalità da parte dei servizi invianti e di accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.

Nel rispetto delle finalità operative le Cooperative dell'Asl erogano e gestiscono i suoi servizi sulla base di precisi e infungibili principi, che ne delineano la mission complessiva.



I NOSTRI PRINCIPI

Ø Uguaglianza: tutti i Servizi erogati guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, che si fonda sull’articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell’offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

Ø Imparzialità e continuità: la Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Ø Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

Ø Partecipazione: la Cooperativa al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un’informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Ø Efficienza ed efficacia: l’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano i fruitori del Servizio. La Cooperativa s’impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell’intervento.



*I nostri principi sono la
molla delle nostre azioni*



I NOSTRI PRINCIPI

Ø Riservatezza: è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell’intimità” (Devoto-Oli, Le Monnier editrice). Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Ø Accettazione: Ogni persona è accettata per quello che è e le azioni vengono fatte nel rispetto di tutti i diritti universalmente riconosciuti e sulle qualità originarie di ogni singolo soggetto.

Ø Individualizzazione: L’unicità e la soggettività di ciascun utente-cliente deve essere riconosciuta e valorizzata per poter effettuare un intervento adatto al soggetto.

Ø Autodeterminazione: La persona non è attore passivo nella relazione di aiuto, ma è il principale attore che si impegna attivamente, consapevole delle proprie risorse, nel portare avanti il proprio progetto personale



I SERVIZI INTEGRATIVI, AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI

a favore di alunni con disabilità
di cui al comma 3 art.3 della L.104/92
frequentanti le scuole secondarie di secondo
grado residenti nel territorio della Città
Metropolitana di Palermo

QUALI SONO I NOSTRI SERVIZI

I servizi integrativi, aggiuntivi e migliorativi che l'ente proponente eroga sono un corpus di prestazioni in destinate agli alunni diversamente abili non autosufficienti sul piano motorio e/o insufficienti mentali che per natura o gravità della disabilità sofferta subiscono riduzione dell'autonomia personale, con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita.

Il servizio, che ha come scopo l'inserimento dei disabili a scuola e comprende le seguenti prestazioni:

gestione comportamentale per lo sviluppo e mantenimento della abilità comunicative, del contenimento di ansia/aggressività/iperattività dell'alunno con disabilità;

- assistenza nell'alimentazione in situazioni specifiche, segnalate dall'UVM;
- accompagnamento nel mantenimento e nello sviluppo delle autonomie, d'intesa con i docenti e gli educatori;
- accompagnamento nello sviluppo delle potenzialità abilitative, nella gestione degli spazi, delle attrezzature e degli strumenti scolastici
- cura alla persona che non rientrano tra le competenze del personale ATA;
- attività attinenti i PON, nelle gite scolastiche, nelle visite guidate, teatro/ cinema, nelle attività laboratoriali, all'alternanza scuola - lavoro e nei campi- scuola.

IL PERSONALE IMPIEGATO

GLI OPERATORI SOCIO-ASSISTENZIALI E SOCIO ASSISTENZIALI



Saranno impiegati operatori osa e oss che si occuperanno altresì di:

- Assistenza ed aiuto alla deambulazione per i soggetti impossibilitati a svolgere autonomamente tale funzione;
- Assistenza nell'utilizzo dei servizi igienici e cura dell'igiene personale, cambiare, lavare ove sia necessario ed assistere l'alunno disabile in qualsiasi altra funzione legata alle esigenze fisiche dello studente;
- Assistenza durante l'eventuale consumo dei pasti e, in generale, durante tutte le attività favorendone l'autosufficienza;
- Assistenza nello svolgimento di attività ludiche, di laboratorio e durante lo svolgimento di visite guidate in collaborazione, se richiesta, ai docenti nelle varie fasi delle attività scolastiche;
- Accompagnamento degli alunni in occasioni di attività didattiche pomeridiane o attività che si svolgono fuori dalle strutture scolastiche (cinema, teatro, convegni, manifestazioni culturali, viaggi di istruzione), con la necessaria presenza di un rappresentante scolastico responsabile dell'alunno

IL COORDINATORE

È prevista un'apposita figura di Coordinatore di Progetto, che avrà compiti di:

- Coordinamento del personale (gestione delle sostituzioni. Si provvederà, infatti, in caso di temporanea o definitiva indisponibilità del personale, alla tempestiva sostituzione dello stesso, comunicando al Servizio Sociale Comunale il nominativo del sostituito e del sostituto, unicamente ai requisiti richiesti);
- Mantenimento costante dei contatti con i Servizi Sociali territoriali, le scuole, ASP,
- Enti di terzo settore;
- Comunicazione con Libero consorzio di Caltanissetta di qualsiasi variazione intervenuta sul numero degli utenti e sulla tipologia delle prestazioni erogate;

- Monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto e gestire la fase di valutazione; supervisione mensile degli operatori. Il coordinatore sarà disponibile a collaborare con il servizio sociale per le azioni di sistema. Promozione di iniziative volte al coinvolgimento del volontariato sociale; Collaborazione nella costruzione,
- l'aggiornamento e la realizzazione dei Piani Assistenziali Individualizzati,
- mantenendo contatti costanti con tutte le figure professionali coinvolte nella cura del minore con disabilità secondo una metodologia di rete. Organizzazione della formazione e aggiornamento in servizio. Programmazione, di concerto con il servizio sociale, l'operatività dei servizi aggiuntivi in merito alla tempistica,
- elaborando un crono programma degli interventi



I NOSTRI SERVIZI INTEGRATIVI, AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI

RAFFORZAMENTO DEL SERVIZIO

Si intende offrire alle famiglie, previo accordo con l'ente appaltante, Istituto scolastico e servizi socio-sanitari territoriali, un rafforzamento orario del personale impiegato per ogni alunno disabile

STABILITÀ ASSISTENZIALI

La Cooperativa a tutela e a promozione del benessere individuale di ogni alunno beneficiario garantirà stabilità e continuità assistenziale tra i minori e le unità di personale che in precedenza hanno svolto il servizio di che trattasi.

Crescere è, infatti, un avvenimento individuale che affonda le sue radici nei rapporti con gli altri e non si può parlare di sviluppo del potenziale umano o di centralità della persona considerandola avulsa da un sistema di relazioni la cui qualità e la cui ricchezza è il patrimonio fondamentale della crescita di ognuno.



PRESENZA DEGLI OPERATORI ALLE ATTIVITÀ PARASCOLASTICHE

La ISIDE garantisce l'accompagnamento dei ragazzi con disabilità alle attività parascolastiche quali gite, escursioni, laboratori didattici ecc.. organizzate dagli istituti scolastici. In caso di necessità (anche in assenza di monte ore disponibile) sarà garantito il medesimo personale per visite guidate, stages anche in orario pomeridiano, etc. programmate dagli Istituti e/o previste dal POF.



DOTAZIONE DEL KIT PER LA CURA E L'IGIENE

Ad ogni alunno beneficiario del servizio sarà offerto un kit per la cura e l'igiene come strumento assistenziale ma anche educativo. Dai dispositivi anti contagio da Covid.19 ai detergenti per le mani, stick idratante e protettivo per le labbra, saponi senza parabeni, dentifricio e spazzolino, salviette umide, fazzolettini igienici, assorbenti per le minori, panno antibatterico, panno multiuso.



SPORTELLO DI SEGRETARIATO SCIALE E CONSULENZA LEGALE

Sarà attivato, su richiesta spontanea o segnalazione dei servizi sociali, dell'istituto scolastico, servizi sanitari uno sportello di segretariato sociale e consulenza legale rivolto alla famiglie dei minori beneficiari del servizio per l'orientamento e l'accompagnamento alle pratiche legate al riconoscimento e l'esigibilità dei diritti dei minori disabili, nonché la messa in rete ed in collegamento con i servizi, le attività e i progetti attivi nel territorio a favore della disabilità.



CONTROLLO E SOMMINISTRAZIONE DELLA TERAPIA FARMACOLOGICA

Nel caso in cui gli alunni debbano prendere dei farmaci a causa della loro patologia e per evitare che siano i familiari a recarsi a scuola, l'ente mette a disposizione un infermiere professionale che secondo un calendario prestabilito si recherà nelle scuole. Per l'espletamento di questo servizio sarà opportuno organizzare un incontro con le famiglie degli alunni.



CONSULENZA DI UN TECNICO DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

Legata al trattamento, o all'accompagnamento degli operatori di servizio nel trattamento di particolari situazioni di disagio. In accordo con il gruppo specialistico scolastico sarà offerta dall'ente proponente la consulenza gratuita di un tecnico per la riabilitazione psichiatrica per fornire a genitori ed insegnanti suggerimenti e indicazioni di tipo specialistico.



SERVIZIO DI TUTORAGGIO PER L'INSERIMENTO SOCIALE: VERSO IL MONDO DEL LAVORO

È rivolto agli alunni diversamente abili che frequentano le ultime classi. Questo intervento ha l'intento di interpretare in maniera concreta l'idea del PEI non solo per l'ambito prettamente scolastico, ma come progetto di vita della persona. Per rispondere a questa esigenza il progetto si realizza attraverso percorsi integrati che prevedono l'alternanza scuola-formazione professionale all'interno della programmazione didattica. Gli alunni con disabilità hanno così la possibilità di frequentare in orario scolastico o extrascolastico un CFP (Centro di Formazione Professionale) per svolgere delle attività di formazione e pre-avviamento al lavoro. La formazione professionale prevede inoltre stages presso enti o aziende che consentono ai ragazzi di misurarsi concretamente con una situazione lavorativa migliorando così sia la motivazione all'apprendimento che la propria autostima. Un obiettivo educativo fondamentale è quello di rendere graduale l'uscita dalla scuola e l'ingresso nel mondo della formazione. Al termine del percorso scolastico, lo studente continuerà il corso di formazione già iniziato per il restante periodo fino al completamento dello stesso. Lo studente sarà affiancato durante l'intero percorso di inserimento dalla figura del tutor che accompagnerà il soggetto nell'inserimento nel mondo del lavoro attraverso stage formativi presso ditte, imprese, cooperative, sulla base di un progetto redatto con il servizio sociale professionale e la scuola frequentata dal disabile. Lo stage formativo può svolgersi in tutto o in parte in orario scolastico o extrascolastico e proseguire anche durante il periodo di chiusura estiva della scuola. Si tratta di agevolare il passaggio dalla scuola al mondo del lavoro; far conoscere agli alunni disabili il nuovo ambiente; creare aspettative positive; favorire un inserimento sereno e consapevole.

INTEGRAZIONE E SPORT



Si tratta di “Educazione Fisica Adattata” rivolta a quelle persone che non sono in grado, per diversi motivi, di partecipare con successo o in condizioni di sicurezza alle normali attività d’educazione fisica. Nello specifico, Durante l’ora di educazione fisica un operatore specializzato si occuperà di svolgere attività fisico-motorie insieme ai minori beneficiari del servizio di assistenza all’autonomia e comunicazione. Lo Sport Adattato si baserà quindi su tre livelli di pratica: Sport tradizionalmente codificati, destinati a persone con lieve handicap mentale che hanno la possibilità di raggiungere livelli di sviluppo pari a persone normodotate; Sport a regole adattate per persone con problemi mentali medio-gravi; Attività motorie adattate per le persone con handicap gravi che possono partecipare a dei giochi o all’”atmosfera” di una manifestazione sportiva

IL NOSTRO SISTEMA DI VALUTAZIONE

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Valutano gli esiti del percorso, utilizzando come fonte di informazione l'opinione e la percezione degli utenti del servizio, considerando particolari dimensioni di qualità a seconda delle diverse funzioni analizzate.

LE SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE PER GLI OPERATORI:

Valutano gli esiti dei percorsi (di ascolto, di socializzazione, educativi) utilizzando come fonte di informazione l'opinione e la percezione dell'operatore.

Permettono infatti di realizzare analisi di casi individuali e comparazioni di dati aggregati. Sono impostate per essere utilizzate con una modalità di tipo non ispettivo ma partecipata, orientata al livellamento verso l'alto della qualità dell'intervento.

I QUESTIONARI DI IMPATTO

Finalizzati alla valutazione della qualità del servizio secondo attori che partecipano al processo di erogazione del servizio.

Valutano l'influenza che l'intervento ha rispetto alla sua utenza potenziale e rispetto a interlocutori potenziali "alleati" del servizio (per es. gli insegnanti, i familiari). Utilizzano come fonte di informazione la percezione e l'opinione degli attori



LA ISIDE PROPONE
SERVIZI ED
INTERVENTI A
PARTIRE DAL GRADO
DI SODDISFAZIONE
DI STUDENTI,
FAMIGLIE,
PERSONALE
IMPIEGATO E
ISTITUZIONI
COLLABORANTI.

DOVERI DEGLI OPERATORI

Gli operatori hanno il dovere di:

- assicurare la prestazione lavorativa, secondo le modalità e i tempi previsti dai Piani individualizzati;
- contribuire alla pianificazione del progetto di presa in carico, individuando criteri funzionali di operatività, stabilendo obiettivi, contenuti, metodi, spazi, tempi, strumenti;
- verificare l'andamento delle attività programmate, modificando, integrando, adeguando l'iniziale progetto assistenziale individuale;
- analizzare eventuali difficoltà presentatesi, individuando criteri idonei a rimuovere le medesime, formulando proposte risolutive;
- relazionare periodicamente;
- svolgere le attività previste nel progetto assistenziale;
- partecipare alle riunioni del gruppo di coordinamento;
- raccordarsi periodicamente con i servizi territoriali per la presa in carico condivisa;
- compilare la modulistica prevista per la gestione del servizio;



“

GLI OPERATORI
IMPEGNATI NEI
NOSTRI SERVIZI
SI IMPEGNANO
AD ASSICURARE
LE PRESTAZIONI
NEL RISPETTO
DEI PRINCIPI
GARANTITI
DALLA
LEGISLAZIONE
ITALIANA

”

DIRITTI DELL'UTENZA

L'utente ha il diritto:

- di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- di veder rispettato il proprio ambiente di vita e le proprie relazioni.
- di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

CONTATTI E GESTIONE



Società Cooperativa Social l'Arca Onlus



Sede legale: Via Piersanti Mattarella n.9, Termini Imerese 90018

Sede amministrativa: C/da San vito snc, Caccamo 90012



Mail: coopsocialelarca@gmail.com -

Pec: cooperativalarca@pec.it



Sito internet:

<https://www.coopsocialelarca.it>



ISIDE Soc. Coop. Sociale

Via Marchiano, n°2 – Carini (PA) Tel./fax 091/8688623 -

Sedi Amm.ve:

Piazza Vespri n. 2 – Caccamo (PA) Tel/Fax 091/8149074; Via

Nazionale n. 119 – Cinisi (PA) Tel/Fax 091/8699922

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità, Sig. Giuseppe Geraci, in forma scritta attraverso una lettera firmata, via e-mail, via pec o via posta. È 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.