

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

oooooooooooooooooooo

CARTA DEI SERVIZI



AMANTHEA

Società Cooperativa Sociale

Servizio di Assistenza per l'Autonomia personale



Coop. Sociale

Via Cornelia n. 6 – Caccamo (PA)

Tel. 0918121857 - Fax 0916852656

PROFESSIONALITÀ DEL SOGGETTO EROGATORE

**Carta dei servizi
essere dotato di CARTA DEI SERVIZI
allegare copia della Carta dei Servizi**

**si allega:
carta dei servizi Assistenza all'Autonomia
carta dei servizi Assistenza alla Comunicazione**

La cooperativa si prefigge di perseguire lo sviluppo integrale dell'uomo, l'integrazione sociale, la cura e la presa in carico dei soggetti deboli, attraverso la gestione di servizi socio-educativi a favore di soggetti in difficoltà, emarginati e/o a rischio di emarginazione e devianza.

La gestione di questi servizi ha una doppia caratteristica promozionale e sperimentale: testimonia in maniera tempestiva la possibilità reale di prendersi cura del bisogno anche quando questo è nuovo, sconosciuto e problematico; favorisce la definizione di un modello d'intervento sociale efficace, attento alla globalità della persona, innovativo e coinvolgente per il territorio.

Ubicazione degli uffici e delle sedi operative

La cooperativa **Amanthea** ha sede legale a Caccamo in via Cornelia n. 6, e sede operativa a Caccamo, via Roma 142/144

E' un'impresa no-profit collocata nel movimento della cooperazione sociale in integrazione con altri enti del settore, siano essi pubblici che privati.

Per la Cooperativa la Comunità locale rappresenta una prospettiva culturale volta a promuovere e diffondere un'idea di sviluppo territoriale basato sulla partecipazione. *I gruppi e le persone sono per noi luogo generativo di desideri, confronti e soluzioni ai fenomeni generati dalle realtà locali.*

Lo scopo della Cooperativa è di perseguire e favorire lo sviluppo sociale, psicologico, educativo e assistenziale del territorio per rafforzare nelle persone e nelle Istituzioni l'identità, l'appartenenza al territorio, i diritti e le relazioni di fiducia. In questo senso la Cooperativa offre servizi specializzati di Promozione e Sostegno a programmi e progetti di Sviluppo locale e di comunità, Educazione, Integrazione, Promozione dell'agio e Sviluppo delle competenze sociali.

I Principi/Valori a cui si ispira la Cooperativa fanno riferimento a mutualità, solidarietà, democraticità interna ed esterna, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai alle fasce più deboli.

La qualità dei rapporti umani riveste un'importanza determinante, nella dimensione sociale determina la sicurezza e la collaborazione, elementi sempre più indispensabili per garantire un migliore stile di vita.

L'evoluzione positiva dei rapporti umani è una delle sfide attuali più grandi e più decisive.

Servizio di Assistenza per l'Autonomia personale

Il servizio di Assistenza per l'Autonomia è destinato agli alunni disabili fisici, psichici e sensoriali, in possesso del certificato di cui alla L. n.104/92 e s.m.i. e della diagnosi funzionale rilasciata dal A.S.P. di appartenenza. Obiettivo del servizio è garantire l'assistenza specialistica "ad personam", promuovere l'integrazione, dell'alunno disabile nelle scuole, nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola e favorire il benessere e l'autonomia dell'alunno, aiutandolo nelle attività finalizzate al recupero e mantenimento di capacità cognitive e manuali in armonia con gli interventi didattici degli insegnanti curricolari, di sostegno e di altro personale scolastico.

Il servizio deve assicurare:

- Attività educative, capaci di sostenere, sollecitare e progressivamente rafforzare e sviluppare le capacità possedute.
- Attività educative, capaci di favorire la graduale conquista di autonomie personali di base e di autonomie sociali.
- Iniziative volte a favorire lo scambio relazionale la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza.
- Affiancamento e supporto educativo – didattico nello svolgimento di attività legate all'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).
- Affiancamento e supporto educativo nello svolgimento di attività integrative extra scolastiche a carattere didattico, ludico ricreativo e sportivo.
- Iniziative di integrazione tra l'alunno in difficoltà e il contesto scolastico.

Le caratteristiche del servizio devono rispondere alle finalità di garantire il diritto allo studio delle persone disabili ed il loro inserimento nelle strutture scolastiche e devono, pertanto, ottemperare a quanto esplicitato dalla Circolare Ministeriale n.3390 del 30/11/2001 che attribuisce e definisce compiti e funzioni in merito all'assistenza scolastica sia relativamente alle scuole che agli Enti Locali, sia alle A.S.P.; le prestazioni oggetto del presente appalto sono quindi orientate a realizzare servizi di integrazione scolastica attraverso la concertazione e collaborazione dei vari soggetti istituzionali nelle rispettive aree di competenza.

Il servizio di assistenza per l'autonomia sarà reso durante le ore scolastiche, così come indicato nell'art. 5, per ciascun soggetto disabile, sia che esse si svolgono nella sede della scuola, sia fuori di essa, come nella ipotesi di visite d'istruzione, manifestazioni culturali o altro secondo le esigenze di ciascun alunno e come concordato con la scuola e la famiglia.

Criteri organizzativi comprensivi di modalità adottate per i turn over

La Cooperativa Sociale adotta modalità organizzative orientate a garantire la continuità e la qualità dei servizi anche in presenza di fisiologici processi di turn over del personale. A tal fine, sono implementate le seguenti misure:

- **Programmazione anticipata delle sostituzioni**, mediante un costante monitoraggio dei contratti in scadenza, delle assenze programmate (ferie, congedi, aspettative) e delle eventuali cessazioni anticipate;
- **Costituzione di una banca dati di candidati idonei**, attraverso selezioni pubbliche e aggiornamenti periodici degli elenchi, in modo da garantire rapidità nelle sostituzioni e coerenza tra profili professionali e bisogni del servizio;
- **Inserimento graduale del nuovo personale**, con affiancamento da parte di operatori senior e formazione iniziale sulle specificità del servizio, sulla mission della cooperativa e sui bisogni dell'utenza;
- **Aggiornamento continuo del personale** per garantire uniformità degli standard operativi, anche in caso di sostituzioni;
- **Supervisione costante da parte dei coordinatori di area**, per assicurare coerenza metodologica e presa in carico adeguata durante le fasi di transizione.

Tali modalità sono finalizzate a prevenire discontinuità nell'erogazione delle prestazioni e a salvaguardare la qualità della relazione educativa, assistenziale e/o riabilitativa offerta all'utenza.

Tempi dell'intervento

1. Attivazione del servizio

- Il Dirigente Scolastico trasmette la richiesta all'ente erogatore entro il 30 giugno con la documentazione necessaria: diagnosi funzionale, verbale GLO e proposta di monte ore nel PEI (Piano Educativo Individualizzato).
- L'ente erogatore istruisce la domanda, convocherà eventualmente la famiglia e formalizza la scheda di attivazione con il monte ore settimanale assegnato.
- I genitori selezionano l'ente erogatore, sottoscrivono il Piano d'intervento l'ente erogatore trasmette la scheda all'ente accreditato, che deve restituirla entro 5 giorni lavorativi.

2. Tempi di avvio e validità

- Il servizio inizia contestualmente all'avvio delle lezioni (in genere dal 10 settembre), con presentazione preventiva del personale di riferimento alla scuola e alla famiglia.
- La validità dell'intervento copre l'intero anno scolastico, fino alla conclusione delle attività didattiche.
- In caso di riconferma, il servizio viene rinnovato alla fine dell'anno scolastico mediante verifica del PEI.

3. Modalità di erogazione

- L'intervento è "ad personam", erogato durante le ore scolastiche previste dal monte ore settimanale stabilito nel PEI.
- L'operatore svolge funzioni di mediazione comunicativa, supporto all'autonomia personale e partecipazione attiva alla vita scolastica, in stretta sinergia con l'insegnante di sostegno e il team educativo.
- Il supporto è previsto anche in attività extracurricolari (uscite, visite, pomeridiani), secondo la disponibilità economica e previo accordo tra istituzione scolastica, famiglia e operatore.

4. Gestione assenze e sostituzioni

- In caso di assenza dell'operatore, esso deve essere sostituito entro 24 ore, garantendo la copertura delle prestazioni fino al rientro.
- Le ore non erogate per assenza dell'alunno sono recuperate con modalità concordate internamente (redistribuzione o recupero).

5. Monitoraggio e rendicontazione

- L'ente erogatore è tenuto a conservare documentazione giustificativa e registri attività per controllo da parte dell'ente pubblico.
- Incontri trimestrali con la famiglia permettono la valutazione dei progressi e l'adattamento

del progetto educativo.

- A fine anno scolastico è prevista rendicontazione formale all'ente erogatore, comprensiva di presenze, costi e monitoraggio.

Le modalità di gestione dei reclami e sistema di valutazione adottato

1. Presentazione di Reclami e Segnalazioni

Gli utenti possono presentare reclami o segnalazioni riguardanti disservizi, inadempienze o violazioni dei diritti attraverso diverse modalità:

- **Modulo cartaceo:** disponibile presso gli uffici dell'ente erogatore.
- **Modulo online:** accessibile sul sito web istituzionale.
- **Email:** inviando una comunicazione all'indirizzo dedicato.
- **Telefono o fax:** utilizzando i numeri indicati nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere:

- Dati anagrafici del reclamante.
- Descrizione dettagliata del disservizio o della violazione.
- Eventuali documenti a supporto della segnalazione.

2. Tempi di Risposta

L'ente si impegna a fornire una risposta motivata al reclamo entro **30 giorni** dalla data di ricezione. In caso di necessità di approfondimenti, l'utente sarà informato dei tempi supplementari previsti.

3. Procedure di Conciliazione

Se l'utente non è soddisfatto della risposta ricevuta o in caso di mancata risposta entro i termini stabiliti, può attivare una procedura di conciliazione:

- **Conciliazione interna:** coinvolgendo un responsabile designato dall'ente per la risoluzione delle controversie.
- **Conciliazione esterna:** rivolgendosi a organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) riconosciuti.

4. Tutela Giurisdizionale

In caso di esito insoddisfacente delle procedure di conciliazione, l'utente ha il diritto di adire le vie legali per la tutela dei propri diritti.

Informazioni e Contatti

Tutte le informazioni relative alle procedure di tutela, inclusi i moduli per la presentazione dei reclami e i contatti utili, sono disponibili:

- Sul sito web istituzionale dell'ente.
- Presso gli uffici dell'ente erogatore.
- Nella sezione dedicata della Carta dei Servizi.

Procedure di gestione reclami e di rimozione delle cause del disservizio

1. Presentazione del reclamo

Il reclamo può essere presentato da:

- genitori o tutori legali del minore beneficiario del servizio;
- dirigenti scolastici o docenti referenti;
- altri soggetti istituzionali coinvolti nel progetto educativo individualizzato.

Le modalità previste per l'invio del reclamo sono:

- **modulo cartaceo o digitale predisposto dalla cooperativa;**
- invio tramite **e-mail o PEC** all'indirizzo dell'ente gestore;
- segnalazione orale presso la sede della cooperativa, con **verbalizzazione obbligatoria** da parte del personale amministrativo.

Ciascun reclamo deve contenere:

- generalità del segnalante;
- descrizione del disservizio;
- data e luogo dell'evento segnalato;
- eventuali elementi di supporto o richieste esplicite.

2. Istruttoria interna e gestione del reclamo

Entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione della segnalazione, la cooperativa attiva la seguente procedura:

- apertura della **pratica di reclamo** mediante registrazione su apposito sistema gestionale o registro cartaceo;
- analisi del contenuto a cura del **Responsabile del Servizio o Coordinatore pedagogico**;
- eventuale convocazione di colloqui con il personale coinvolto, la famiglia e/o i referenti scolastici;
- **verifica della fondatezza del reclamo** e classificazione della gravità.

In caso di reclamo fondato, la cooperativa attiva **misure correttive immediate**, tra cui:

- **riformulazione del piano individualizzato di intervento**;
- **sostituzione dell'operatore** assegnato, se incompatibile o inadeguato al ruolo;
- **azioni di supervisione, tutoraggio o formazione integrativa** per il personale;
- revisione delle procedure organizzative interne responsabili del disservizio.

3. Comunicazione degli esiti e tutela dell'utente

Entro **20 giorni lavorativi** dalla presentazione del reclamo, la cooperativa fornisce:

- **riscontro scritto motivato al segnalante**, indicando le azioni correttive adottate o i motivi del rigetto del reclamo;
- **notifica dell'esito all'ente erogatore**, in quanto ente titolare del servizio, mediante relazione sintetica (nel rispetto della privacy del minore).

In caso di insoddisfazione, l'utente può:

- richiedere un riesame interno al Responsabile del Servizio della cooperativa;
- inoltrare una **segnalazione formale all'ente erogatore**, che valuterà eventuali violazioni degli obblighi previsti in convenzione o nel sistema di accreditamento.

4. Prevenzione della recidiva e miglioramento continuo

Ogni cooperativa accreditata è tenuta a:

- mantenere un **registro dei reclami** aggiornato, consultabile su richiesta dell'ente erogatore per attività di monitoraggio;
- elaborare **report periodici** sull'andamento delle segnalazioni e sulle misure migliorative intraprese;
- integrare i dati dei reclami nella **valutazione interna della qualità del servizio**;
- prevedere momenti di **supervisione clinico-educativa e formazione continua** per prevenire criticità ricorrenti.

La gestione del servizio è strutturata secondo un modello organizzativo integrato, finalizzato a garantire efficienza, continuità, qualità educativa e coerenza con i principi dell'inclusione scolastica.

1. Struttura organizzativa

- **Coordinamento centrale:** Il servizio è supervisionato da un Coordinatore Pedagogico/Educativo nominato dall'ente gestore, responsabile della programmazione, della gestione operativa degli interventi, del raccordo con le istituzioni scolastiche, le famiglie e gli enti committenti.

- **Equipe operativa:** Composta da operatori specializzati (educatori professionali, pedagogisti, tecnici della riabilitazione psichiatrica o altri profili conformi alla normativa vigente), assegnati agli alunni secondo criteri di coerenza tra competenze professionali e bisogni educativi specifici.

2. Assegnazione e gestione del personale

- L'assegnazione degli operatori avviene sulla base della documentazione scolastica (PEI, verbali GLO) e delle indicazioni contenute nella scheda di attivazione dell'ente erogatore.
- In caso di turn over o assenze prolungate, l'ente garantisce la **tempestiva sostituzione** dell'operatore, mantenendo la continuità educativa mediante un piano di affiancamento e passaggio di consegne tra operatori.
- Gli operatori sono tenuti al rispetto del codice deontologico professionale, alla riservatezza sui dati personali degli alunni e alla partecipazione obbligatoria a momenti di formazione e aggiornamento.

3. Organizzazione del servizio

- Il calendario e l'orario del servizio sono definiti in funzione del tempo scuola dell'alunno, delle ore assegnate e delle attività previste dal PEI.
- È prevista la **flessibilità gestionale** per la partecipazione ad attività integrative (laboratori, uscite didattiche, eventi scolastici), previa pianificazione con la scuola.
- Tutte le attività sono registrate in un **registro di servizio** e in **schede di osservazione giornaliera**, sottoposte a verifica periodica da parte del coordinatore.

4. Relazioni interistituzionali

- Il servizio opera in stretta sinergia con i Dirigenti scolastici, i Referenti per l'inclusione, gli insegnanti di sostegno, i Servizi socio-sanitari e le famiglie.
- Il coordinatore partecipa, ove richiesto, ai GLO (Gruppi di Lavoro Operativi), ai GLHO (se previsti) e ai tavoli interistituzionali per la valutazione e la programmazione degli interventi.
- È attivata una **comunicazione costante e tracciabile** (scritta o tramite piattaforme digitali) tra ente, scuole e famiglie, per garantire trasparenza e tempestività nella gestione di eventuali criticità.

5. Valutazione interna

- L'organizzazione prevede momenti strutturati di **valutazione interna e supervisione educativa**, con l'obiettivo di monitorare la qualità degli interventi, supportare gli operatori e garantire l'adeguatezza metodologica delle azioni educative.

La Cooperativa adotta un sistema strutturato di valutazione della qualità del servizio ASACOM, orientato al miglioramento continuo, alla trasparenza e al coinvolgimento attivo degli utenti (famiglie, scuole, alunni). Tale sistema si articola in strumenti quantitativi e qualitativi che consentono di rilevare in modo sistematico il grado di efficacia, efficienza e soddisfazione degli interventi.

1. Questionari di soddisfazione

- **Frequenza:** somministrati almeno due volte l'anno (a metà e a fine anno scolastico) ai genitori degli alunni beneficiari, ai docenti referenti e agli altri soggetti coinvolti.

- **Contenuti:** rilevano aspetti quali la puntualità, la continuità del servizio, la professionalità degli operatori, l'efficacia percepita dell'intervento educativo, la comunicazione con la cooperativa e l'aderenza agli obiettivi del PEI.
- **Elaborazione e feedback:** i dati raccolti sono analizzati in forma aggregata e restituiti mediante report interni, eventualmente condivisi con i committenti pubblici.

2. Colloqui strutturati e focus group

- Incontri periodici con famiglie e referenti scolastici finalizzati a raccogliere osservazioni, suggerimenti e proposte di miglioramento.
- In alcuni casi possono essere attivati focus group tra operatori e famiglie, con la mediazione del coordinatore del servizio, per una valutazione qualitativa approfondita.

3. Schede di osservazione e report educativi

- Gli operatori compilano schede strutturate relative all'andamento del percorso educativo-assistenziale, agli obiettivi raggiunti, alle criticità emerse e agli interventi messi in atto.
- Queste schede, validate dal coordinatore, costituiscono una base documentale utile per la valutazione dell'efficacia degli interventi e per i momenti di verifica condivisa (es. GLO).

4. Indicatori di qualità interni

La Cooperativa adotta indicatori specifici per il monitoraggio della qualità, tra cui:

- Tasso di continuità degli operatori (assenze, turn over);
- Tempi di attivazione del servizio;
- Grado di partecipazione dell'operatore agli incontri scolastici (GLO, equipe);
- Frequenza e regolarità delle attività previste nel PEI;
- Presenza di piani formativi personalizzati per il personale impiegato.

5. Gestione dei reclami e delle segnalazioni

- È attivo un sistema formale di raccolta dei reclami, segnalazioni e suggerimenti, accessibile agli utenti tramite moduli cartacei e/o strumenti digitali.
- Ogni comunicazione viene protocollata, analizzata e gestita dal Coordinatore del servizio e dal Referente della Qualità, con eventuale riscontro all'utente entro tempi definiti dal Regolamento interno.

6. Audit interni e riesame annuale

- Al termine di ogni anno scolastico, la Cooperativa effettua un audit interno e un riesame della qualità del servizio ASACOM, con coinvolgimento della direzione, del coordinamento tecnico, e dei rappresentanti dei soggetti interessati, finalizzato alla ridefinizione di obiettivi e standard.

Strumenti di valutazione della qualità del servizio quali coinvolgimento degli utenti tramite valutazione periodica

Il monitoraggio e la valutazione della qualità del Servizio ASACOM rappresentano una fase cruciale del processo gestionale e sono finalizzati a garantire l'efficacia, l'efficienza, la continuità e la rispondenza dell'intervento ai bisogni educativi individuali degli alunni.

Il sistema valutativo si articola su più livelli e prevede **strumenti qualitativi e quantitativi**, in un'ottica di miglioramento continuo e di **accountability** verso gli utenti e l'amministrazione pubblica.

1. Coinvolgimento degli utenti attraverso valutazioni periodiche

- **Schede di Customer Satisfaction per le famiglie**
- Somministrate con cadenza semestrale o annuale, le schede rilevano:
 - il grado di soddisfazione rispetto alla continuità dell'assistenza,
 - la competenza professionale degli operatori,
 - la qualità della relazione educativa instaurata con il minore,
 - la chiarezza delle comunicazioni e la collaborazione con la famiglia.
- **Questionari per i docenti referenti dell'alunno**
- Rilevano l'efficacia dell'assistenza in termini di:
 - integrazione nel contesto classe,
 - supporto all'autonomia funzionale e relazionale,
 - collaborazione con il team docente,
 - adeguatezza degli strumenti utilizzati.
- **Colloqui di verifica individuale con le famiglie**
- Organizzati con cadenza almeno annuale o al termine dell'anno scolastico, su convocazione dell'ente erogatore o dell'ente gestore, al fine di recepire criticità, proposte e osservazioni in forma strutturata.

2. Valutazione tecnico-professionale da parte dell'ente erogatore

- **Checklist di osservazione delle prestazioni in loco**
- Effettuate da operatori incaricati dell'ente erogatore (es. assistente sociale, pedagista), mediante visite presso i plessi scolastici per verificare:
 - la presenza e puntualità degli operatori,
 - il rispetto delle ore autorizzate,
 - la qualità dell'interazione educativa.
- **Schede di verifica documentale**
- Controllo di:
 - PEI e PAI aggiornati e coerenti con l'intervento,
 - registri giornalieri compilati dagli operatori,
 - piani individualizzati delle cooperative.

3. Valutazione interna delle cooperative

- **Supervisione educativa e psicopedagogica interna**
- Condotta da personale qualificato della cooperativa (psicologo, pedagista, coordinatore), tramite incontri periodici di gruppo e analisi di casi.
- **Schede di autovalutazione degli operatori**

- Finalizzate alla riflessione critica sulla propria azione educativa, ai fini del miglioramento professionale e del raccordo con l'équipe multidisciplinare.

4. Indicatori oggettivi di qualità

- **Tasso di continuità dell'operatore sul singolo caso**
Misura la stabilità del rapporto educativo, fattore predittivo di efficacia.
- **Rispetto dei tempi di attivazione**
Monitoraggio del tempo medio intercorso tra la scelta dell'utente e l'inizio effettivo del servizio.
- **Numero e tipologia di reclami o segnalazioni**
Rilevati e gestiti secondo procedura standardizzata, con tempi certi di risposta.

Prestazioni associate al voucher (progetto migliorativo e aggiuntivo)

1. Supporto durante Manifestazioni Culturali e Sportive

- **Attività:** Facilitazione della partecipazione attiva, adattamento dei compiti, supporto relazionale e comunicativo.
- **Tempi:** In concomitanza con eventi scolastici o comunali (es. Settimana della Cultura, Giochi della Gioventù).
- **Luoghi:** Auditorium scolastico, impianti sportivi, spazi pubblici.
- **Personale:** Assistente ASACOM; docente referente; educatore specializzato se necessario.

2. Laboratori di educazione all'autonomia funzionale

- **Contenuto:** Attività pratiche per sviluppare competenze legate alla gestione quotidiana (uso di strumenti scolastici, organizzazione del materiale, pianificazione di compiti).
- **Obiettivo:** Potenziare le capacità di autogestione e ridurre la dipendenza dall'adulto.
- **Modalità:** Micro-attività guidate in classe o in spazi dedicati, con gradualità.
- **Strumenti:** Schede visive, agende digitali, checklist.
- **Operatore:** Assistente all'autonomia.

3. Uso di tecnologie inclusive e strumenti digitali

- **Contenuto:** Introduzione di tablet, software compensativi, mappe concettuali digitali e app per la comunicazione.
- **Obiettivo:** Facilitare l'apprendimento e la partecipazione attiva alle attività didattiche.
- **Modalità:** Percorsi individuali e di piccolo gruppo.
- **Strumenti:** Tablet, LIM, software accessibili.

- **Operatore:** Assistente con competenze digitali.

4. Gruppi di socializzazione guidata

- **Contenuto:** Attività di piccolo gruppo mirate a favorire interazioni positive e relazioni tra pari (giochi cooperativi, role playing, attività creative).
- **Obiettivo:** Sviluppare abilità sociali e competenze comunicative.
- **Modalità:** Sessioni settimanali all'interno del contesto classe.
- **Strumenti:** Giochi cooperativi, materiale creativo.
- **Operatore:** Assistente all'autonomia in collaborazione con i docenti.

Fondamenti Teorici

L'integrazione si fonda sui modelli di:

- **Pedagogia cooperativa** (Johnson & Johnson, 1989): favorire ambienti di apprendimento cooperativi tra alunno, docenti e assistenti.
- **Approccio ecologico-sistemico** (Bronfenbrenner, 1979): considerare l'alunno come inserito in una rete di relazioni reciproche tra scuola, famiglia e comunità.
- **Pedagogia dell'inclusione** (Booth & Ainscow, 2002): promuovere pratiche didattiche che riducano le barriere all'apprendimento e valorizzino la diversità.

Indicazioni Organizzative

- **Pianificazione oraria:** Concordare orari e attività di presenza dell'ASACOM in funzione dei bisogni educativi specifici dell'alunno.
- **Formazione congiunta:** Promuovere iniziative formative che coinvolgano sia docenti sia assistenti su temi comuni (es. tecniche inclusive, CAA, gestione dei comportamenti problema).
- **Documentazione condivisa:** Utilizzare strumenti comuni di osservazione e monitoraggio (es. diario di bordo, griglie di osservazione).

Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari

Il coinvolgimento attivo degli alunni con disabilità e delle loro famiglie è un elemento fondamentale per garantire un'efficace inclusione scolastica, come stabilito dalla normativa italiana e supportato da teorie pedagogiche contemporanee.

Riferimenti Normativi

- **Legge 104/1992**, art. 12, comma 5: garantisce il diritto degli alunni con disabilità a una formazione pienamente inclusiva, prevedendo la partecipazione attiva delle famiglie nel processo educativo.

- **Decreto Legislativo 66/2017**, art. 9: istituisce il Gruppo di Lavoro Operativo per l'Inclusione (GLO), che include la partecipazione dei genitori o di chi esercita la responsabilità genitoriale nella redazione e verifica del Piano Educativo Individualizzato (PEI).
- **Decreto Interministeriale 182/2020**: definisce le modalità di redazione del PEI, sottolineando l'importanza del contributo delle famiglie nella definizione degli obiettivi educativi e delle strategie di intervento.

Modalità di Coinvolgimento

1. Partecipazione alla Redazione del PEI

Le famiglie collaborano attivamente con il GLO nella definizione del PEI, fornendo informazioni sul profilo di funzionamento dell'alunno e contribuendo alla scelta degli obiettivi educativi e delle strategie didattiche più appropriate.

2. Incontri Periodici Scuola-Famiglia

Sono previsti incontri regolari tra docenti, operatori scolastici e famiglie per monitorare i progressi dell'alunno, discutere eventuali difficoltà e aggiornare il PEI in base alle esigenze emergenti.

3. Formazione e Informazione

Le scuole organizzano attività formative e informative rivolte alle famiglie per approfondire tematiche legate alla disabilità, alle strategie educative e agli strumenti di supporto disponibili.

4. Coinvolgimento in Attività Scolastiche

Le famiglie sono invitate a partecipare a progetti, laboratori e attività extrascolastiche, favorendo una collaborazione attiva e una maggiore integrazione dell'alunno nel contesto scolastico.

Fondamenti Teorici

Il coinvolgimento delle famiglie si basa su un approccio ecologico-sistemico, che considera l'alunno all'interno di un sistema di relazioni interconnesse. La collaborazione tra scuola e famiglia è essenziale per creare un ambiente educativo coerente e supportivo, in linea con i principi della pedagogia inclusiva.

Obiettivi del Coinvolgimento

- Promuovere la coerenza tra interventi scolastici e familiari.
- Favorire una comunicazione efficace tra scuola e famiglia.
- Garantire una personalizzazione dell'intervento educativo basata sulle reali esigenze dell'alunno.
- Sostenere il benessere complessivo dell'alunno attraverso un'alleanza educativa solida.

Procedure di tutela dei diritti degli utenti

Riferimenti Normativi

- **DPCM 27 gennaio 1994:** introduce la Carta dei Servizi come strumento per garantire la qualità dei servizi pubblici e la tutela dei diritti degli utenti.
- **Legge 328/2000, art. 13:** stabilisce che la Carta dei Servizi Sociali definisce i criteri per l'accesso ai servizi e le modalità per la tutela degli utenti.
- **Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005):** disciplina i diritti dei consumatori e le modalità di presentazione dei reclami.

Caccamo, 10/10/2025



Il Presidente

Salvatore Gentilini

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

oooooooooooooooo

CARTA DEI SERVIZI



AMANTHEA

Società Cooperativa Sociale

Servizio di Assistenza per la Comunicazione personale

La cooperativa si prefigge di perseguire lo sviluppo integrale dell'uomo, l'integrazione sociale, la cura e la presa in carico dei soggetti deboli, attraverso la gestione di servizi socio-educativi a favore di soggetti in difficoltà, emarginati e/o a rischio di emarginazione e devianza.

La gestione di questi servizi ha una doppia caratteristica promozionale e sperimentale: testimonia in maniera tempestiva la possibilità reale di prendersi cura del bisogno anche quando questo è nuovo, sconosciuto e problematico; favorisce la definizione di un modello d'intervento sociale efficace, attento alla globalità della persona, innovativo e coinvolgente per il territorio.

Ubicazione degli uffici e delle sedi operative

La cooperativa **Amanthea** ha sede legale a Caccamo in via Cornelia n. 6, e sede operativa a Caccamo, via Roma 142/144

E' un'impresa no-profit collocata nel movimento della cooperazione sociale in integrazione con altri enti del settore, siano essi pubblici che privati.

Per la Cooperativa la Comunità locale rappresenta una prospettiva culturale volta a promuovere e diffondere un'idea di sviluppo territoriale basato sulla partecipazione. *I gruppi e le persone sono per noi luogo generativo di desideri, confronti e soluzioni ai fenomeni generati dalle realtà locali.*

Lo scopo della Cooperativa è di perseguire e favorire lo sviluppo sociale, psicologico, educativo e assistenziale del territorio per rafforzare nelle persone e nelle Istituzioni l'identità, l'appartenenza al territorio, i diritti e le relazioni di fiducia. In questo senso la Cooperativa offre servizi specializzati di Promozione e Sostegno a programmi e progetti di Sviluppo locale e di comunità, Educazione, Integrazione, Promozione dell'agio e Sviluppo delle competenze sociali.

I Principi/Valori a cui si ispira la Cooperativa fanno riferimento a mutualità, solidarietà, democraticità interna ed esterna, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai alle fasce più deboli.

La qualità dei rapporti umani riveste un'importanza determinante, nella dimensione sociale determina la sicurezza e la collaborazione, elementi sempre più indispensabili per garantire un migliore stile di vita.

L'evoluzione positiva dei rapporti umani è una delle sfide attuali più grandi e più decisive.

Servizio di Assistenza per la Comunicazione personale

Il servizio di Assistenza per la Comunicazione è destinato agli alunni disabili fisici, psichici e sensoriali, in possesso del certificato di cui alla L. n.104/92 e s.m.i. e della diagnosi funzionale rilasciata dal A.S.P. di appartenenza. Obiettivo del servizio è garantire l'assistenza specialistica "ad personam", promuovere l'integrazione, dell'alunno disabile nelle scuole, nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola e favorire il benessere e l'autonomia dell'alunno, aiutandolo nelle attività finalizzate al recupero e mantenimento di capacità cognitive e manuali in armonia con gli interventi didattici degli insegnanti curriculari, di sostegno e di altro personale scolastico.

Il servizio deve assicurare:

- Attività educative, capaci di sostenere, sollecitare e progressivamente rafforzare e sviluppare le capacità possedute.
- Attività educative, capaci di favorire la graduale conquista di autonomie personali di base e di autonomie sociali.
- Iniziative volte a favorire lo scambio relazionale la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza.
- Affiancamento e supporto educativo – didattico nello svolgimento di attività legate all'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).
- Affiancamento e supporto educativo nello svolgimento di attività integrative extra scolastiche a carattere didattico, ludico ricreativo e sportivo.
- Iniziative di integrazione tra l'alunno in difficoltà e il contesto scolastico.

Le caratteristiche del servizio devono rispondere alle finalità di garantire il diritto allo studio delle persone disabili ed il loro inserimento nelle strutture scolastiche e devono, pertanto, ottemperare a quanto esplicitato dalla Circolare Ministeriale n.3390 del 30/11/2001 che attribuisce e definisce compiti e funzioni in merito all'assistenza scolastica sia relativamente alle scuole che agli Enti Locali, sia alle A.S.P.; le prestazioni oggetto del presente appalto sono quindi orientate a realizzare servizi di integrazione scolastica attraverso la concertazione e collaborazione dei vari soggetti istituzionali nelle rispettive aree di competenza.

Il servizio di assistenza per la comunicazione sarà reso durante le ore scolastiche, così come indicato nell'art. 5, per ciascun soggetto disabile, sia che esse si svolgono nella sede della scuola, sia fuori di essa, come nella ipotesi di visite d'istruzione, manifestazioni culturali o altro secondo le esigenze di ciascun alunno e come concordato con la scuola e la famiglia.

Criteri organizzativi comprensivi di modalità adottate per i turn over

La Cooperativa Sociale adotta modalità organizzative orientate a garantire la continuità e la qualità dei servizi anche in presenza di fisiologici processi di turn over del personale. A tal fine, sono implementate le seguenti misure:

- **Programmazione anticipata delle sostituzioni**, mediante un costante monitoraggio dei contratti in scadenza, delle assenze programmate (ferie, congedi, aspettative) e delle eventuali cessazioni anticipate;
- **Costituzione di una banca dati di candidati idonei**, attraverso selezioni pubbliche e aggiornamenti periodici degli elenchi, in modo da garantire rapidità nelle sostituzioni e coerenza tra profili professionali e bisogni del servizio;
- **Inserimento graduale del nuovo personale**, con affiancamento da parte di operatori senior e formazione iniziale sulle specificità del servizio, sulla mission della cooperativa e sui bisogni dell'utenza;
- **Aggiornamento continuo del personale** per garantire uniformità degli standard operativi, anche in caso di sostituzioni;
- **Supervisione costante da parte dei coordinatori di area**, per assicurare coerenza metodologica e presa in carico adeguata durante le fasi di transizione.

Tali modalità sono finalizzate a prevenire discontinuità nell'erogazione delle prestazioni e a salvaguardare la qualità della relazione educativa, assistenziale e/o riabilitativa offerta all'utenza.

Tempi dell'intervento

1. Attivazione del servizio

- Il Dirigente Scolastico trasmette la richiesta all'ente erogatore entro il 30 giugno con la documentazione necessaria: diagnosi funzionale, verbale GLO e proposta di monte ore nel PEI (Piano Educativo Individualizzato).
- L'ente erogatore istruisce la domanda, convocherà eventualmente la famiglia e formalizza la scheda di attivazione con il monte ore settimanale assegnato.
- I genitori selezionano l'ente erogatore, sottoscrivono il Piano d'Intervento l'ente erogatore trasmette la scheda all'ente accreditato, che deve restituirla entro 5 giorni lavorativi.

2. Tempi di avvio e validità

- Il servizio inizia contestualmente all'avvio delle lezioni (in genere dal 10 settembre), con presentazione preventiva del personale di riferimento alla scuola e alla famiglia.
- La validità dell'intervento copre l'intero anno scolastico, fino alla conclusione delle attività didattiche.
- In caso di riconferma, il servizio viene rinnovato alla fine dell'anno scolastico mediante verifica del PEI.

3. Modalità di erogazione

- L'intervento è "ad personam", erogato durante le ore scolastiche previste dal monte ore settimanale stabilito nel PEI.
- L'operatore svolge funzioni di mediazione comunicativa, supporto all'autonomia personale e partecipazione attiva alla vita scolastica, in stretta sinergia con l'insegnante di sostegno e il team educativo.
- Il supporto è previsto anche in attività extracurricolari (uscite, visite, pomeridiani), secondo la disponibilità economica e previo accordo tra istituzione scolastica, famiglia e operatore.

4. Gestione assenze e sostituzioni

- In caso di assenza dell'operatore, esso deve essere sostituito entro 24 ore, garantendo la copertura delle prestazioni fino al rientro.
- Le ore non erogate per assenza dell'alunno sono recuperate con modalità concordate internamente (redistribuzione o recupero).

5. Monitoraggio e rendicontazione

- L'ente erogatore è tenuto a conservare documentazione giustificativa e registri attività per controllo da parte dell'ente pubblico.
- Incontri trimestrali con la famiglia permettono la valutazione dei progressi e l'adattamento

del progetto educativo.

- A fine anno scolastico è prevista rendicontazione formale all'ente erogatore, comprensiva di presenze, costi e monitoraggio.

Le modalità di gestione dei reclami e sistema di valutazione adottato

1. Presentazione di Reclami e Segnalazioni

Gli utenti possono presentare reclami o segnalazioni riguardanti disservizi, inadempienze o violazioni dei diritti attraverso diverse modalità:

- **Modulo cartaceo:** disponibile presso gli uffici dell'ente erogatore.
- **Modulo online:** accessibile sul sito web istituzionale.
- **Email:** inviando una comunicazione all'indirizzo dedicato.
- **Telefono o fax:** utilizzando i numeri indicati nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere:

- Dati anagrafici del reclamante.
- Descrizione dettagliata del disservizio o della violazione.
- Eventuali documenti a supporto della segnalazione.

2. Tempi di Risposta

L'ente si impegna a fornire una risposta motivata al reclamo entro **30 giorni** dalla data di ricezione. In caso di necessità di approfondimenti, l'utente sarà informato dei tempi supplementari previsti.

3. Procedura di Conciliazione

Se l'utente non è soddisfatto della risposta ricevuta o in caso di mancata risposta entro i termini stabiliti, può attivare una procedura di conciliazione:

- **Conciliazione interna:** coinvolgendo un responsabile designato dall'ente per la risoluzione delle controversie.
- **Conciliazione esterna:** rivolgendosi a organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) riconosciuti.

4. Tutela Giurisdizionale

In caso di esito insoddisfacente delle procedure di conciliazione, l'utente ha il diritto di adire le vie legali per la tutela dei propri diritti.

Informazioni e Contatti

Tutte le informazioni relative alle procedure di tutela, inclusi i moduli per la presentazione dei reclami e i contatti utili, sono disponibili:

- Sul sito web istituzionale dell'ente.
- Presso gli uffici dell'ente erogatore.
- Nella sezione dedicata della Carta dei Servizi.

Procedure di gestione reclami e di rimozione delle cause del disservizio

1. Presentazione del reclamo

Il reclamo può essere presentato da:

- genitori o tutori legali del minore beneficiario del servizio;
- dirigenti scolastici o docenti referenti;
- altri soggetti istituzionali coinvolti nel progetto educativo individualizzato.

Le modalità previste per l'invio del reclamo sono:

- **modulo cartaceo o digitale predisposto dalla cooperativa;**
- invio tramite **e-mail o PEC** all'indirizzo dell'ente gestore;
- segnalazione orale presso la sede della cooperativa, con **verbalizzazione obbligatoria** da parte del personale amministrativo.

Ciascun reclamo deve contenere:

- generalità del segnalante;
- descrizione del disservizio;
- data e luogo dell'evento segnalato;
- eventuali elementi di supporto o richieste esplicite.

2. Istruttoria interna e gestione del reclamo

Entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione della segnalazione, la cooperativa attiva la seguente procedura:

- apertura della **pratica di reclamo** mediante registrazione su apposito sistema gestionale o registro cartaceo;
- analisi del contenuto a cura del **Responsabile del Servizio o Coordinatore pedagogico**;
- eventuale convocazione di colloqui con il personale coinvolto, la famiglia e/o i referenti scolastici;
- **verifica della fondatezza del reclamo** e classificazione della gravità.

In caso di reclamo fondato, la cooperativa attiva **misure correttive immediate**, tra cui:

- **riformulazione del piano individualizzato di intervento**;
- **sostituzione dell'operatore** assegnato, se incompatibile o inadeguato al ruolo;
- **azioni di supervisione, tutoraggio o formazione integrativa** per il personale;
- revisione delle procedure organizzative interne responsabili del disservizio.

3. Comunicazione degli esiti e tutela dell'utente

Entro **20 giorni lavorativi** dalla presentazione del reclamo, la cooperativa fornisce:

- **riscontro scritto motivato al segnalante**, indicando le azioni correttive adottate o i motivi del rigetto del reclamo;
- **notifica dell'esito all'ente erogatore**, in quanto ente titolare del servizio, mediante relazione sintetica (nel rispetto della privacy del minore).

In caso di insoddisfazione, l'utente può:

- richiedere un riesame interno al Responsabile del Servizio della cooperativa;
- inoltrare una **segnalazione formale all'ente erogatore**, che valuterà eventuali violazioni degli obblighi previsti in convenzione o nel sistema di accreditamento.

4. Prevenzione della recidiva e miglioramento continuo

Ogni cooperativa accreditata è tenuta a:

- mantenere un **registro dei reclami** aggiornato, consultabile su richiesta dell'ente erogatore per attività di monitoraggio;
- elaborare **report periodici** sull'andamento delle segnalazioni e sulle misure migliorative intraprese;
- integrare i dati dei reclami nella **valutazione interna della qualità del servizio**;
- prevedere momenti di **supervisione clinico-educativa e formazione continua** per prevenire criticità ricorrenti.

La gestione del servizio ASACOM è strutturata secondo un modello organizzativo integrato, finalizzato a garantire efficienza, continuità, qualità educativa e coerenza con i principi dell'inclusione scolastica.

1. Struttura organizzativa

- **Coordinamento centrale:** Il servizio è supervisionato da un Coordinatore Pedagogico/Educativo nominato dall'ente gestore, responsabile della programmazione, della gestione operativa degli interventi, del raccordo con le istituzioni scolastiche, le famiglie e gli enti committenti.

- **Equipe operativa:** Composta da operatori specializzati (educatori professionali, pedagogisti, tecnici della riabilitazione psichiatrica o altri profili conformi alla normativa vigente), assegnati agli alunni secondo criteri di coerenza tra competenze professionali e bisogni educativi specifici.

2. Assegnazione e gestione del personale

- L'assegnazione degli operatori avviene sulla base della documentazione scolastica (PEI, verbali GLO) e delle indicazioni contenute nella scheda di attivazione dell'ente erogatore.
- In caso di turn over o assenze prolungate, l'ente garantisce la **tempestiva sostituzione** dell'operatore, mantenendo la continuità educativa mediante un piano di affiancamento e passaggio di consegne tra operatori.
- Gli operatori sono tenuti al rispetto del codice deontologico professionale, alla riservatezza sui dati personali degli alunni e alla partecipazione obbligatoria a momenti di formazione e aggiornamento.

3. Organizzazione del servizio

- Il calendario e l'orario del servizio sono definiti in funzione del tempo scuola dell'alunno, delle ore assegnate e delle attività previste dal PEI.
- È prevista la **flessibilità gestionale** per la partecipazione ad attività integrative (laboratori, uscite didattiche, eventi scolastici), previa pianificazione con la scuola.
- Tutte le attività sono registrate in un **registro di servizio** e in **schede di osservazione giornaliera**, sottoposte a verifica periodica da parte del coordinatore.

4. Relazioni interistituzionali

- Il servizio opera in stretta sinergia con i Dirigenti scolastici, i Referenti per l'inclusione, gli insegnanti di sostegno, i Servizi socio-sanitari e le famiglie.
- Il coordinatore partecipa, ove richiesto, ai GLO (Gruppi di Lavoro Operativi), ai GLHO (se previsti) e ai tavoli interistituzionali per la valutazione e la programmazione degli interventi.
- È attivata una **comunicazione costante e tracciabile** (scritta o tramite piattaforme digitali) tra ente, scuole e famiglie, per garantire trasparenza e tempestività nella gestione di eventuali criticità.

5. Valutazione interna

- L'organizzazione prevede momenti strutturati di **valutazione interna e supervisione educativa**, con l'obiettivo di monitorare la qualità degli interventi, supportare gli operatori e garantire l'adeguatezza metodologica delle azioni educative.

La Cooperativa adotta un sistema strutturato di valutazione della qualità del servizio ASACOM, orientato al miglioramento continuo, alla trasparenza e al coinvolgimento attivo degli utenti (famiglie, scuole, alunni). Tale sistema si articola in strumenti quantitativi e qualitativi che consentono di rilevare in modo sistematico il grado di efficacia, efficienza e soddisfazione degli interventi.

1. Questionari di soddisfazione

- **Frequenza:** somministrati almeno due volte l'anno (a metà e a fine anno scolastico) ai genitori degli alunni beneficiari, ai docenti referenti e agli altri soggetti coinvolti.

- **Contenuti:** rilevano aspetti quali la puntualità, la continuità del servizio, la professionalità degli operatori, l'efficacia percepita dell'intervento educativo, la comunicazione con la cooperativa e l'aderenza agli obiettivi del PEI.
- **Elaborazione e feedback:** i dati raccolti sono analizzati in forma aggregata e restituiti mediante report interni, eventualmente condivisi con i committenti pubblici.

2. Colloqui strutturati e focus group

- Incontri periodici con famiglie e referenti scolastici finalizzati a raccogliere osservazioni, suggerimenti e proposte di miglioramento.
- In alcuni casi possono essere attivati focus group tra operatori e famiglie, con la mediazione del coordinatore del servizio, per una valutazione qualitativa approfondita.

3. Schede di osservazione e report educativi

- Gli operatori compilano schede strutturate relative all'andamento del percorso educativo-assistenziale, agli obiettivi raggiunti, alle criticità emerse e agli interventi messi in atto.
- Queste schede, validate dal coordinatore, costituiscono una base documentale utile per la valutazione dell'efficacia degli interventi e per i momenti di verifica condivisa (es. GLO).

4. Indicatori di qualità interni

La Cooperativa adotta indicatori specifici per il monitoraggio della qualità, tra cui:

- Tasso di continuità degli operatori (assenze, turn over);
- Tempi di attivazione del servizio;
- Grado di partecipazione dell'operatore agli incontri scolastici (GLO, equipe);
- Frequenza e regolarità delle attività previste nel PEI;
- Presenza di piani formativi personalizzati per il personale impiegato.

5. Gestione dei reclami e delle segnalazioni

- È attivo un sistema formale di raccolta dei reclami, segnalazioni e suggerimenti, accessibile agli utenti tramite moduli cartacei e/o strumenti digitali.
- Ogni comunicazione viene protocollata, analizzata e gestita dal Coordinatore del servizio e dal Referente della Qualità, con eventuale riscontro all'utente entro tempi definiti dal Regolamento interno.

6. Audit interni e riesame annuale

- Al termine di ogni anno scolastico, la Cooperativa effettua un audit interno e un riesame della qualità del servizio ASACOM, con coinvolgimento della direzione, del coordinamento tecnico, e dei rappresentanti dei soggetti interessati, finalizzato alla ridefinizione di obiettivi e standard.

Strumenti di valutazione della qualità del servizio quali coinvolgimento degli utenti tramite valutazione periodica

Il monitoraggio e la valutazione della qualità del Servizio ASACOM rappresentano una fase cruciale del processo gestionale e sono finalizzati a garantire l'efficacia, l'efficienza, la continuità e la rispondenza dell'intervento ai bisogni educativi individuali degli alunni.

Il sistema valutativo si articola su più livelli e prevede **strumenti qualitativi e quantitativi**, in un'ottica di miglioramento continuo e di **accountability** verso gli utenti e l'amministrazione pubblica.

1. Coinvolgimento degli utenti attraverso valutazioni periodiche

- **Schede di Customer Satisfaction per le famiglie**
- Somministrate con cadenza semestrale o annuale, le schede rilevano:
 - il grado di soddisfazione rispetto alla continuità dell'assistenza,
 - la competenza professionale degli operatori,
 - la qualità della relazione educativa instaurata con il minore,
 - la chiarezza delle comunicazioni e la collaborazione con la famiglia.
- **Questionari per i docenti referenti dell'alunno**
- Rilevano l'efficacia dell'assistenza in termini di:
 - integrazione nel contesto classe,
 - supporto all'autonomia funzionale e relazionale,
 - collaborazione con il team docente,
 - adeguatezza degli strumenti utilizzati.
- **Colloqui di verifica individuale con le famiglie**
- Organizzati con cadenza almeno annuale o al termine dell'anno scolastico, su convocazione dell'ente erogatore o dell'ente gestore, al fine di recepire criticità, proposte e osservazioni in forma strutturata.

2. Valutazione tecnico-professionale da parte dell'ente erogatore

- **Checklist di osservazione delle prestazioni in loco**
- Effettuate da operatori incaricati dell'ente erogatore (es. assistente sociale, pedagista), mediante visite presso i plessi scolastici per verificare:
 - la presenza e puntualità degli operatori,
 - il rispetto delle ore autorizzate,
 - la qualità dell'interazione educativa.
- **Schede di verifica documentale**
- Controllo di:
 - PEI e PAI aggiornati e coerenti con l'intervento,
 - registri giornalieri compilati dagli operatori,
 - piani individualizzati delle cooperative.

3. Valutazione interna delle cooperative

- **Supervisione educativa e psicopedagogica interna**
- Condotta da personale qualificato della cooperativa (psicologo, pedagista, coordinatore), tramite incontri periodici di gruppo e analisi di casi.
- **Schede di autovalutazione degli operatori**

- Finalizzate alla riflessione critica sulla propria azione educativa, ai fini del miglioramento professionale e del raccordo con l'équipe multidisciplinare.

4. Indicatori oggettivi di qualità

- **Tasso di continuità dell'operatore sul singolo caso**
Misura la stabilità del rapporto educativo, fattore predittivo di efficacia.
- **Rispetto dei tempi di attivazione**
Monitoraggio del tempo medio intercorso tra la scelta dell'utente e l'inizio effettivo del servizio.
- **Numero e tipologia di reclami o segnalazioni**
Rilevati e gestiti secondo procedura standardizzata, con tempi certi di risposta.

Prestazioni associate al voucher (progetto migliorativo e aggiuntivo)

1. Supporto durante Manifestazioni Culturali e Sportive

- **Attività:** Facilitazione della partecipazione attiva, adattamento dei compiti, supporto relazionale e comunicativo.
- **Tempi:** In concomitanza con eventi scolastici o comunali (es. Settimana della Cultura, Giochi della Gioventù).
- **Luoghi:** Auditorium scolastico, impianti sportivi, spazi pubblici.
- **Personale:** Assistente ASACOM; docente referente; educatore specializzato se necessario.

2. Laboratorio di Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)

- **Contenuto:** Uso di strumenti visivi, simboli, tabelle comunicative e applicazioni digitali per favorire l'espressione degli studenti con gravi difficoltà comunicative.
- **Obiettivo:** Potenziare la capacità di esprimere bisogni, pensieri ed emozioni in contesti scolastici e sociali.
- **Modalità:** Sessioni individuali e di piccolo gruppo, integrate con le attività didattiche.
- **Strumenti:** Tablet con software CAA, tabelle visive, comunicatori digitali.
- **Operatore:** Assistente alla comunicazione con formazione specifica in CAA.

3. Percorsi di alfabetizzazione LIS e di sensibilizzazione dei pari

- **Contenuto:** Attività formative di base sulla Lingua dei Segni Italiana per compagni di classe e docenti, per promuovere l'inclusione degli studenti sordi.

- **Obiettivo:** Ridurre le barriere comunicative e favorire la piena partecipazione scolastica.
- **Modalità:** Laboratori esperienziali, role playing e micro-attività comunicative condivise.
- **Strumenti:** Video didattici LIS, glossari visivi, giochi interattivi.
- **Operatore:** Assistente alla comunicazione specializzato in LIS.

4. Laboratori di narrazione multimediale inclusiva

- **Contenuto:** Creazione di storie, racconti o presentazioni attraverso linguaggi multimodali (audio, immagini, video sottotitolati e semplificati).
- **Obiettivo:** Sostenere le competenze comunicative e narrative degli studenti con disabilità sensoriali, promuovendo l'espressione personale e la partecipazione attiva al lavoro di classe.
- **Modalità:** Attività laboratoriali a piccoli gruppi, in cui ogni studente contribuisce secondo le proprie abilità comunicative.
- **Strumenti:** Tablet, software di editing semplice, registratori vocali, lavagna interattiva multimediale (LIM).
- **Operatore:** Assistente alla comunicazione in collaborazione con i docenti curricolari.

Fondamenti Teorici

L'integrazione si fonda sui modelli di:

- **Pedagogia cooperativa** (Johnson & Johnson, 1989): favorire ambienti di apprendimento cooperativi tra alunno, docenti e assistenti.
- **Approccio ecologico-sistemico** (Bronfenbrenner, 1979): considerare l'alunno come inserito in una rete di relazioni reciproche tra scuola, famiglia e comunità.
- **Pedagogia dell'inclusione** (Booth & Ainscow, 2002): promuovere pratiche didattiche che riducano le barriere all'apprendimento e valorizzino la diversità.

Indicazioni Organizzative

- **Pianificazione oraria:** Concordare orari e attività di presenza dell'ASACOM in funzione dei bisogni educativi specifici dell'alunno.
- **Formazione congiunta:** Promuovere iniziative formative che coinvolgano sia docenti sia assistenti su temi comuni (es. tecniche inclusive, CAA, gestione dei comportamenti problema).
- **Documentazione condivisa:** Utilizzare strumenti comuni di osservazione e monitoraggio (es. diario di bordo, griglie di osservazione).

Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari

Il coinvolgimento attivo degli alunni con disabilità e delle loro famiglie è un elemento fondamentale per garantire un'efficace inclusione scolastica, come stabilito dalla normativa italiana e supportato da teorie pedagogiche contemporanee.

Riferimenti Normativi

- **Legge 104/1992**, art. 12, comma 5: garantisce il diritto degli alunni con disabilità a una formazione pienamente inclusiva, prevedendo la partecipazione attiva delle famiglie nel processo educativo.
- **Decreto Legislativo 66/2017**, art. 9: istituisce il Gruppo di Lavoro Operativo per l'Inclusione (GLO), che include la partecipazione dei genitori o di chi esercita la responsabilità genitoriale nella redazione e verifica del Piano Educativo Individualizzato (PEI).
- **Decreto Interministeriale 182/2020**: definisce le modalità di redazione del PEI, sottolineando l'importanza del contributo delle famiglie nella definizione degli obiettivi educativi e delle strategie di intervento.

Modalità di Coinvolgimento

1. Partecipazione alla Redazione del PEI

Le famiglie collaborano attivamente con il GLO nella definizione del PEI, fornendo informazioni sul profilo di funzionamento dell'alunno e contribuendo alla scelta degli obiettivi educativi e delle strategie didattiche più appropriate.

2. Incontri Periodici Scuola-Famiglia

Sono previsti incontri regolari tra docenti, operatori scolastici e famiglie per monitorare i progressi dell'alunno, discutere eventuali difficoltà e aggiornare il PEI in base alle esigenze emergenti.

3. Formazione e Informazione

Le scuole organizzano attività formative e informative rivolte alle famiglie per approfondire tematiche legate alla disabilità, alle strategie educative e agli strumenti di supporto disponibili.

4. Coinvolgimento in Attività Scolastiche

Le famiglie sono invitate a partecipare a progetti, laboratori e attività extrascolastiche, favorendo una collaborazione attiva e una maggiore integrazione dell'alunno nel contesto scolastico.

Fondamenti Teorici

Il coinvolgimento delle famiglie si basa su un approccio ecologico-sistemico, che considera l'alunno all'interno di un sistema di relazioni interconnesse. La collaborazione tra scuola e famiglia è essenziale per creare un ambiente educativo coerente e supportivo, in linea con i principi della pedagogia inclusiva.

Obiettivi del Coinvolgimento

- Promuovere la coerenza tra interventi scolastici e familiari.
- Favorire una comunicazione efficace tra scuola e famiglia.
- Garantire una personalizzazione dell'intervento educativo basata sulle reali esigenze dell'alunno.
- Sostenere il benessere complessivo dell'alunno attraverso un'alleanza educativa solida.

Procedure di tutela dei diritti degli utenti

Riferimenti Normativi

- **DPCM 27 gennaio 1994**: introduce la Carta dei Servizi come strumento per garantire la qualità dei servizi pubblici e la tutela dei diritti degli utenti.
- **Legge 328/2000, art. 13**: stabilisce che la Carta dei Servizi Sociali definisce i criteri per l'accesso ai servizi e le modalità per la tutela degli utenti.
- **Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005)**: disciplina i diritti dei consumatori e le modalità di presentazione dei reclami.

Caccamo, 09 - 10 - 2025

Il Presidente
Salvatore Gentilini



A circular stamp is visible behind the signature. The text within the stamp includes "SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE", "AMMINISTRAZIONE", and "90012 CACCAMO (PA)".



Coop. Sociale Amanthea

Via Cornelia n. 6 – Caccamo (PA)

Tel. 0918121857 - Fax 0916852656

PROFESSIONALITÀ DEL SOGGETTO EROGATORE

Ottemperanza a quanto previsto dall'art. 2 del D.lgs. 4 marzo 2014, n. 39 (Attuazione della direttiva 2011/93/UE)

Per il personale impiegato il Fornitore dovrà ottemperare a quanto previsto dall'art. 2 del D.lgs. 4 marzo 2014, n. 39 (Attuazione della direttiva 2011/93/UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile, che sostituisce la decisione quadro 2004/68/GAI)

Allegare dichiarazione a firma del Legale rappresentante resa ai sensi del DPR 445/2000 attestante che il personale utilizzato non ha riportato condanne relativamente all'abuso e/o allo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile