

"VIVA SENECTUS" SOC. COOP. SOCIALE

VIA SIENA SNC – 92022 CAMMARATA (AG)

Tel 0922900011 fax 0922900011

e-mail info@[vivasenectus.it](mailto:info@vivasenectus.it) pec vivasenectus@pec .it

CARTA DEI SERVIZI

PER L'EROGAZIONE DEI "SERVIZI DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA IN FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITÀ FISICA, PSICHICA E/O SENSORIALE GRAVE RESIDENTI NEL TERRITORIO DELLA CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO E FREQUENTANTI LE SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO" - ANNO SCOLASTICO – 2026/2027 -

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

Art. 3 Costituzione italiana

PREMESSA

La "Carta dei Servizi" realizzata dalla società **"VIVA SENECTUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE"** è una opportunità per il cittadino di conoscere i servizi e le prestazioni che gli vengono fornite. Detta "Carta" è strutturata in funzione del cittadino e dei suoi bisogni, nella convinzione che la conoscenza e l'informazione possano garantire un appropriato accesso ai servizi ed alle prestazioni. La Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e la legge 8 Novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". A tal fine propone una carta dei servizi e si impegna a garantire la divulgazione, affinché essa diventi per i propri utenti un reale strumento partecipativo.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

I servizi della cooperativa sociale **"VIVA SENECTUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE"** sono rivolti alla prima infanzia, ai minori a rischio, agli anziani e ai disabili. La Mission della Cooperativa è quella di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, ispirandosi a principi quali la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo stato e le istituzioni pubbliche.

La nostra cooperativa, infatti, è attrezzata in maniera tale da raggiungere standards qualitativi tra i più elevati.

I PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DEI SERVIZI SOCIALI

I principi fondamentali sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi.

Equità significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

Uguaglianza si ispira all'art. 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di razza etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche", a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

Continuità significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

Umanità significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Efficienza ed efficacia significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Riservatezza e/o privacy significa che l'operatore non deve rilevare le informazioni di cui viene a conoscenza durante il proprio operato.

POLITICA PER LA QUALITÀ

La **missione** della cooperativa sociale **"VIVA SENECTUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE"** è quella di concorrere alla promozione del benessere della persona, allo sviluppo della qualità sociale ed all'innovazione delle politiche sociali e dei modelli di servizio, fornendo risposte concrete ai bisogni che il territorio in cui opera esprime, per mezzo di servizi ad alto profilo qualitativo rivolti all'infanzia, ai minori, ai disabili e dalle loro famiglie.

La **Politica per la Qualità** aziendale, che è ispirata alla soddisfazione dell'utente Tale soddisfazione, che costituisce l'obiettivo primario delle nostre attività, viene conseguita attraverso:

- ✓ Il rispetto di principi etici in tutte le attività;
- ✓ Lo sviluppo di competenze riconoscibili per l'elevata specializzazione e professionalità;
- ✓ L'impiego di mezzi adatti per rispondere adeguatamente alle richieste degli utenti;
- ✓ Periodiche rilevazioni della soddisfazione dell'utente, dei dipendenti e del personale operante all'interno della cooperativa.

È preciso impegno della Direzione diffondere, all'interno della cooperativa e a tutti i livelli, i principi enunciati, favorendo in ogni modo la partecipazione dei dipendenti allo sforzo di miglioramento intrapreso. La Cooperativa è in possesso delle seguenti certificazioni:

- Certificato di qualità UNI ISO 9001: 2015 le attività coperte da questo certificato sono: progettazione ed erogazione di servizi di: assistenza anziani, disabili e minori, gestione asili nido (EA 38), rilasciato dalla URS Italia numero di certificato 61999/A001/UK/It data di emissione 07 febbraio 2025 data di scadenza 06 febbraio 2028;
- Certificato UNI 11034: 2003 n. 1978/B – Servizio all'infanzia -rilasciato da URS Italia in data 23/10/2024 data di scadenza 22/10/2027;
- Certificato ISO 14001:2015 – Sistema di gestione ambientale in conformità alle norme, rilasciato da URS Italia n. 61999/B/0001/UK/it.

DEFINIZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza all'autonomia e alla comunicazione è rivolto a studenti con disabilità, frequentanti le Scuole Secondarie di 2° grado presenti nel territorio della Città Metropolitana di Palermo, in possesso della prevista certificazione di handicap ai sensi della legge 104/92 – art.3 comma 3 , e dell'espressa previsione della necessità di assistenza specialistica nel progetto individualizzato definito PEI (Piano Educativo Individualizzato) redatto, sulla base della valutazione dei bisogni dell'alunno, tenuto conto delle proposte avanzate dal GLO d'Istituto presente in ogni singola scuola.

L'assistente all'autonomia svolge un'assistenza specialistica ad personam (l'operatore è infatti definito anche "assistente ad personam") fornita al singolo studente con disabilità fisica, psichica, la cui gravità o limitazione di autonomia, determini la necessità di assistenza per un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche (Conferenza Stato-Regioni il 20 marzo 2008),- in aggiunta all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari – per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente.

L'assistente all'autonomia è un operatore che media la comunicazione e l'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico e ciò può compiersi anche mediante strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace. Gli operatori specializzati, saranno responsabili degli obiettivi definiti nel progetto personalizzato, inoltre, svolgono all'interno del gruppo classe un'azione di intermediazione fra l'alunno disabile e i compagni.

DESTINATARI E MODALITÀ DI AMMISSIONE AL SERVIZIO

I destinatari del servizio sono gli alunni affetti da disabilità fisica, psichica e/o sensoriale e in possesso della certificazione dello stato di disabilità, rilasciata dalla competente Commissione delle ASL, ai sensi dell'art. 3, comma 3 della Legge 104/1992, iscritti nella scuola secondaria di secondo grado e residenti nei Comuni della Città Metropolitana di Palermo. L'accesso ai servizi è consentito fino ai 24 anni di età.

La Città Metropolitana di Palermo annualmente invia alle scuole secondarie di secondo grado una comunicazione circolare nella quale vengono fissate le modalità, i modelli da compilare, la documentazione da allegare ed i tempi di presentazione delle domande, per attivare il servizio di assistenza specialistica per gli allievi con disabilità, residenti nel proprio territorio e frequentanti gli istituti secondari di secondo grado. L'accesso al servizio è garantito dall'invio alla Città Metropolitana di Palermo della apposita richiesta da parte del Dirigente Scolastico, firmata contestualmente dal genitore e/o esercente la responsabilità genitoriale a cui va allegata la documentazione richiesta. La Città Metropolitana di Palermo provvederà all'istruttoria delle domande ed alla predisposizione dell'elenco dei beneficiari.

Dopo aver ricevuto, comunicazione da parte della Città Metropolitana di Palermo, dell'elenco dei beneficiari che hanno scelto la cooperativa; la cooperativa riunisce l'equipe dei professionisti e prende contatti con la Città Metropolitana di Palermo, con gli istituti scolastici e con le famiglie per conoscere le esigenze dei beneficiari e organizza gli affiancamenti operatore/utente, tenendo in considerazione la continuità del servizio rispetto agli anni precedenti e la specializzazione dell'operatore rispetto alle esigenze dell'alunno.

PERSONALE

Per le attività di assistenza all'autonomia e alla comunicazione, la Cooperativa impiega personale qualificato in possesso dei seguenti titoli di studio:

- Laurea breve (triennale) minimo: laurea in scienza dell'educazione, laurea in psicologia, laurea in pedagogia, laurea breve in terapeuta della riabilitazione psichiatrica, laurea breve in logopedia, laurea breve in psicomotricità, con formazione specifica e maturata esperienza biennale documentata in ambito educativo, in favore di alunni con disabilità.
- Per i minori con disturbo dello spettro autistico l'operatore deve essere in possesso di specifici attestati di formazione (ABA – PECS-TEACCH ecc.) e maturata esperienza biennale documentata in ambito educativo, in favore di alunni con disabilità.
- Diploma di scuola secondaria di secondo grado unitamente al profilo di Assistente all'autonomia e alla comunicazione dei disabili ai sensi del D.A. dell'Istruzione e Formazione Professionale n. 5630 del 19/07/2017, con maturata esperienza biennale documentata in ambito educativo, in favore di alunni con disabilità.

Le attività dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione sono funzionalmente distinte e non sostitutive dell'attività didattica dell'insegnante di sostegno, della scuola, pertanto la figura dell'assistente non è alternativa a quella dell'insegnante di sostegno, ma complementare e non può sostituirla .

L'assistente alla comunicazione non è un insegnante ma condivide con il docente la progettazione del percorso educativo e formativo degli alunni.

I suoi compiti sono:

- facilitare la comunicazione tra l'alunno con disabilità sensoriale, i docenti e i compagni di classe;
- rendere accessibile all'alunno con disabilità sensoriale i contenuti scolastici e qualunque altra informazione rilevante mediante l'utilizzo della LIS (Lingua dei Segni Italiana), dell'ISE (Italiano Segnato Esatto), della labializzazione o del Braille;
- utilizzare le strategie più adeguate per accrescere le competenze comunicative dell'alunno e accogliere le sue esperienze emotive e relazionali;
- facilitare l'integrazione dell'alunno all'interno della classe e del contesto scolastico.

La Cooperativa è attenta alla formazione dei suoi dipendenti sotto tutti gli aspetti in quanto costituisce un elemento fondamentale per una politica del personale orientata alla motivazione ed alla valorizzazione professionale, nonché finalizzata alla qualità dei servizi erogati.

ORARIO DEL SERVIZIO

Il servizio è svolto in orario diurno, in un'articolazione oraria ricompresa tra le 8,00 e le 17,00, all'interno dell'orario scolastico, secondo accordi con la scuola e la famiglia, e dal Lunedì al Sabato, per un monte ore settimanale assegnato in favore di ciascun alunno dal GLO (Gruppo di Lavoro Operativo per l'inclusione); fatta eccezione per eventuali partecipazioni degli operatori ad attività extrascolastiche con gli alunni assistiti, previa autorizzazione della Direzione Politiche Sociali, purché rientranti nel monte orario previsto in favore dell'alunno.

Gli assistenti all'autonomia non dovranno essere in compresenza con l'insegnante di sostegno, fatta esclusione per "progetti particolari" per i quali è necessaria la richiesta della scuola e l'autorizzazione della Città Metropolitana di Palermo, sempre che rientri nel monte ore assegnato in favore di ciascun alunno.

COORDINATORI DEL SERVIZIO

Per l'espletamento del servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione, la cooperativa si avvale della figura del Coordinatore tecnico:

Dott.ssa Bastillo Alessia Domenica, – recapito telefonico 3295484109 giorni feriali dalle ore 7,30 alle ore 17:00, con i seguenti compiti:

- Di organizzazione del servizio;
- Di attività di predisposizione degli atti per la formazione e aggiornamento ed attività tutorie nei confronti di personale, in particolar modo di quello neo assunto ed elaborare progetti e proposte inerenti il miglioramento organizzativo e la funzionalità dei servizi di competenza.
- Tiene i rapporti e collabora con i coordinatori del sostegno delle scuole, con i funzionari della Città metropolitana di Palermo
- cura la comunicazione con la scuola, le famiglie e i funzionari della Città metropolitana;

Coordinatore Amministrativo:

Mangiapane Michelangelo, recapito telefonico 3476702914 giorni feriali dalle ore 7:30 alle ore 17:00, con i seguenti compiti:

- rilevazione presenze degli operatori, sostituzioni, richieste di recupero, comunicazione assenze e presenze degli operatori, qualsiasi comunicazione inerente lo svolgimento del servizio, cura e trasmette la rendicontazione e le fatture;
- comunicazione, alla Città Metropolitana, in caso di sospensione del servizio per assenza dell'utente;
- comunicazione, alla Città Metropolitana, del rientro a scuola dell'alunno.

SERVIZI MIGLIORATIVI E AGGIUNTIVI

La Cooperativa Viva Senectus offre i seguenti servizi migliorativi, senza nessun onere a carico della Città Metropolitana e dell'Utente: ore 2 di servizio mensile per ciascun utente, aggiuntive a quelle previste dal monte ore assegnate all'alunno dalla Città Metropolitana di Palermo, da poter svolgere a scuola.

PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

La cooperativa si impegna a garantire tutte le norme in materia di privacy giusta Decreto Legislativo n. 101/2018 che recepisce le disposizioni del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR).

I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI

La **“VIVA SENECTUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE”** ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini/utenti (e, per estensione, dei parenti e dei tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

Diritti

- Il cittadino/utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etniche, filosofiche e religiose.
- Il cittadino/utente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Il cittadino/utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- Il cittadino/utente ha il diritto di essere informato tempestivamente di ogni possibile variazione inerente il servizio erogato senza che questo debba arrecargli danno.
- Il cittadino/utente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il cittadino/utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente sull'esito degli stessi.

Doveri

- Il cittadino/utente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni di salute.
- Il cittadino/utente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Il cittadino/utente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate , affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri di usufruire delle stesse prestazioni.
- Il cittadino/utente ha il dovere di rispettare gli appuntamenti fissati o di disdirli in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Il cittadino/utente non deve pretendere lo svolgimento di prestazioni e attività non richieste e, quindi, non dovute.
- L'utente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.

RECLAMI

La Cooperativa Viva Senectus intende garantire la tutela dei diritti degli utenti attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni . Essa si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio .

Pertanto, in un rapporto di scambio con l'utente , risultano importanti i consigli , i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere .

I reclami possono essere presentati agli uffici, durante l'orario di apertura, o inoltrati alla Cooperativa tramite fax , e-mail o telefonicamente. Dopo una prima valutazione , in base alle informazioni ricevute , la Direzione verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno.

Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza della Cooperativa , la Direzione risponde all'utente motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo.

Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato all'utente l'azione che si è deciso di intraprendere per il risolvere il problema.

L'utente riceve una risposta al reclamo presentato, entro cinque giorni dalla ricezione dello stesso da parte della Cooperativa . Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a due giorni.

CUSTOMER SATISFACTION

La customer satisfaction nei servizi sociali è la misurazione del grado di soddisfazione dei cittadini (utenti) riguardo alle prestazioni ricevute, confrontando le aspettative con la qualità percepita. Serve a valutare l'efficacia degli interventi, migliorare il servizio e coinvolgere l'utenza, trasformando il cittadino da mero destinatario a risorsa strategica .

Non si tratta solo di un "voto" al servizio, ma di un processo volto a:

- Confrontare le aspettative con la realtà: Valuta lo scarto tra la qualità che l'utente si aspettava e quella effettivamente percepita durante l'erogazione del servizio.
- Dare voce all'utente: Trasforma il cittadino da semplice beneficiario passivo a risorsa strategica capace di influenzare le scelte dell'amministrazione.
- Far emergere bisogni latenti: Aiuta a individuare necessità o criticità che non erano state previste in fase di progettazione del servizio

Pertanto , annualmente la Cooperativa in collaborazione al Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica dell'Ente somministrerà un questionario di soddisfazione .

UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE

Sede legale: Via Siena, s.n.c. 92022 Cammarata (AG)

Sede operativa: Via Orefici n. 1 - 92020 S.Giovanni Gemini (AG) – tel/fax 0922900011 aperta dal Lunedì al Sabato dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 20,00 con segreteria telefonica nei giorni ed orari di chiusura

Sede operativa nel territorio della città Metropolitana di Palermo: Via Imperatore Federico n. 100- 90143 Palermo -piano strada , aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 20,00 e il sabato dalle ore 8,00 alle 13,00 telefono Tel. +39 091 54 06 20 .

Dettagli logistici

- A 100 metri dalla fermata della metropolitana “Imperatore Federico”;
- A 4.4 km dal centro città;
- A 3.1 km dal porto;
- Fermata autobus di linea n. 107 e 603 ;

email info@[vivasenectus.it](mailto:info@vivasenectus.it) ; pec vivasenectus@pec.it ;

Sito internet : ww.vivasenectus.it

Cammarata ,24/04/2026

Il Legale Rappresentante
Michelangelo Mangiapane

.....