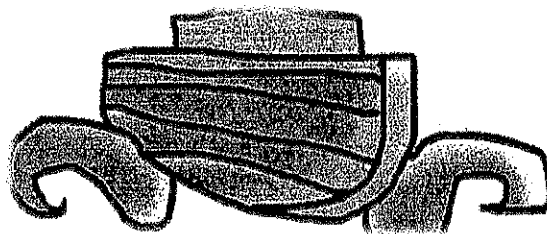
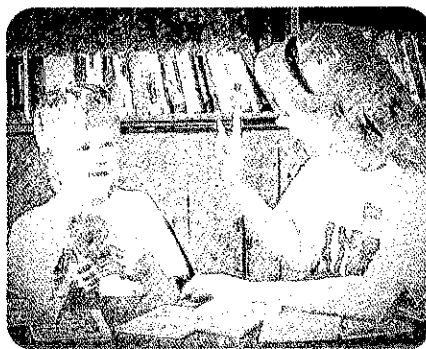


# L'ARCA O.N.L.U.S Società Cooperativa Sociale

Via Piersanti Mattarella n. 9 - Termini Imerese (Pa)  
tel/fax 091 8149865 coopsocialelarca@gmail.com



SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE  
IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITÀ GRAVE  
DEL COMUNE DI TORRETTA (PA)



## CARTA DEI SERVIZI

# PRESENTAZIONE: CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, dei 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.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994, n. 43 "Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici", la Legge del 08/11/2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e il Decreto del Presidente dei Ministri del 19.05.95. Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi". La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure

idonee a:

definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;

semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;

gestire i reclami.

L'elaborazione della Carta dei Servizi della **Società Cooperativa Sociale L'ARCA O.N.L.U.S** costituisce quindi un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica degli stessi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

La nostra Carta dei Servizi, contiene:

1. qualche notizia sulla storia e la struttura della cooperativa;
2. la definizione degli standard di qualità;
3. l'esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;  
mappa degli stakeholders
4. aree di intervento
5. il servizio di assistenza specialistica per il Comune di Torretta

## CHI SIAMO:

### LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE L'ARCA O.N.L.U.S

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.

Gli organi della Società Cooperativa L'arca onlus sono:

- **L'Assemblea:** è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo.
- **Le Riunioni dei Soci** sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.
- **Il Presidente** ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. È eletto dal Consiglio di Amministrazione.
- **Il Consiglio di Amministrazione** è composto da 2 consiglieri/e eletti/e dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell'organizzazione. Elabora le strategie da proporre all'approvazione dell'Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.
- **Il personale impiegato.** I pedagogisti, gli educatori e i formatori di Arca rappresentano il cuore della Cooperativa. Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i giovani, affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo. Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa sia in quella progettuale, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto.

## COME AGIAMO: POLITICHE PER LA QUALITÀ

La Cooperativa persegue standard qualitativi elevati al fine di garantire all'esterno l'affidabilità, mantenendo alto il livello dell'intero ciclo delle attività svolta nel proprio ambito operativo. La Società Cooperativa Sociale ha conseguito la certificazione ai sensi della UNI EN ISO 9001:2015 e tende al miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle attività fornite in base alle esigenze dei propri "clienti", intesi nell'accezione più ampia. Il Sistema di Gestione della Qualità regola i processi

svolti all'interno della Cooperativa Sociale e ciò avviene in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi, attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Sistema di gestione della Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze degli utenti/clienti (portatori di interesse);
- adeguamento e sviluppo dei servizi rispetto alle sollecitazioni ed all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi sul territorio in cui la Cooperativa è presente.

La qualità dei servizi erogati, viene inoltre misurata da un apposito **sistema di valutazione**. Parte fondamentale del percorso per la valutazione della Qualità è rappresentato dalla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (inteso come committente, utente ed operatore), nel processo di erogazione del servizio; ciò avviene tramite somministrazione periodica di questionari per valutare il grado di soddisfazione. Tali questionari sono costituiti da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio variabile (scarso, medio, buono, poco, abbastanza, molto). I questionari presentano anche delle domande aperte allo scopo di consentire l'annotazione di suggerimenti che possono servire per risolvere eventuali errori e fornire dei servizi maggiormente conformi a quanto richiesto. I questionari, si diversificano a seconda del soggetto a cui viene somministrato: Utente, Committente, Operatore. Tale diversificazione è stata realizzata allo scopo di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno del Servizio, inteso come strutturazione organizzativa, che dal punto di vista di chi ne fruisce, inteso come percezione della qualità del servizio erogato all'utenza. Dall'analisi di tali dati vengono elaborati periodici report che rappresentano un punto di partenza per il miglioramento continuo. I questionari possono essere scaricati e/o compilati sul sito della Cooperativa [www.coopgea.org](http://www.coopgea.org), nella sezione modulistica.

## A COSA CI ISPIRIAMO: PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi, che sono alla base dell'erogazione dei servizi offerti dalla Cooperativa, possono essere riassunti in sei punti essenziali

- **Uguaglianza:** tutti i Servizi erogati dalla Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S 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.

- **Imparzialità e continuità:** la Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.
- **Diritto di scelta:** compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa sociale Prendersi cura s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.
- **Partecipazione:** la Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.
- **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 le persone fruitrici del Servizio. La Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S 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.
- **Riservatezza:** è la "caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità". 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.

## A CHI CI RIVOLGIAMO: LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS

- Bambine e bambini, adolescenti, giovani, anziani, adulti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale delle operatrici e degli operatori. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa.
- Soci lavoratori, volontari e sovventori: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.
- Committenti pubblici e privati: sono i soggetti insieme a cui cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.
- Istituzioni: al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali), in quanto organi rappresentativi e

di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.

- Partner: sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui la Cooperativa progetta e realizza interventi e servizi.

## **COSA FACCIAMO: LE AREE DI INTERVENTO**

### **Area anziani:**

Servizio di assistenza domiciliare per anziani;

### **Area tecnica**

Servizio Sociale Professionale.

### **Area disabili:**

Servizio di assistenza domiciliare per portatori di handicap

Servizio di assistenza igienico personale e sostegno alle autonomie e comunicazione personale agli alunni portatori di handicap.

## **ESPERIENZA NEL SERVIZIO DI RIFERIMENTO**

- **COMUNE DI MONTEMAGGIORE** - servizio di integrazione scolastica degli alunni in situazione di gravità dal 28.09.2016 al 09.06.2017
- **COMUNE DI TORRETTA** - servizio di assistenza specialistica per l'autonomia e per la comunicazione dal 08.02.2018 al 09.06.2018 e dal 15.11.2018 al 12.06.2019 e dal 23.10.2019 al 05.03.2020 e dal 01.06.2020 al 06.06.2020
- **COMUNE DI CACCAMO** - servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione dal 02.10.2018 al 11.06.2019 e dal 16.09.2019 al 05.03.2020

**IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'AUTONOMIA E  
ALLA COMUNICAZIONE  
IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITÀ GRAVE  
DEL COMUNE DI TORRETTA**

Attraverso procedura di accreditamento al Comune di Torretta, ente committente, L'Arca erogherà il servizio di Assistenza specialistica all'autonomia e alla comunicazione in favore degli alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo grado, al fine di garantire la realizzazione di interventi per l'integrazione scolastica così come previsto dall'art. 13, comma 3, della legge 104/92.

Il servizio ha carattere di servizio pubblico ad personam, quale attività necessaria a garanzia dell'integrazione scolastica degli alunni con disabilità. L'assistente all'autonomia ed alla comunicazione è assegnato al singolo alunno con disabilità, in base alla valutazione delle esigenze dell'alunno da parte della UTO (Unità Territoriale Operativa) presso la Neuropsichiatria infantile e tenendo conto delle proposte avanzate dal GLIS o Gruppo Misto composto dalla (Istituzione scolastica, ASP, Comune e Famiglia). La necessità del servizio, la sua qualità e quantità deve risultare dal P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato) dell'alunno con un monte orario in ogni caso congruo in relazione alle effettive esigenze dell'alunno ed allo scopo del servizio stesso, compatibilmente con le risorse finanziarie dell'Ente.

Il servizio, finalizzato a sopperire i deficit dell'alunno con disabilità, ha come obiettivo il raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico compreso laboratori, gite, attività extracurricolari.

Il servizio che la Società cooperativa intende offrire è volto:

- a raggiungere e mantenere le migliori capacità di autonomia dell'alunno con disabilità, previa valutazione da parte dell'ASP;
- a garantire supporto e mediazione al percorso pedagogico didattico di competenza dei docenti curricolari e del docente specializzato per il sostegno;
- al compimento, per gli alunni con disabilità che ne dovessero avere necessità, di attività specialistiche di utilizzo di strumenti, ausili e protesi, le cui funzioni non sono legate all'assistenza igienico-personale diversamente di competenza del primo segmento di assistenza base;
- all'utilizzo della Lingua dei Segni, ripetizione labiale, presa appunti e altre metodologie; Braille; C.A.A. (comunicazione aumentativa alternativa) ABA, PECS, TEACHH in base alla disabilità di interesse; e) al raggiungimento di autonomie e di livelli di socializzazione a beneficio delle disabilità intellettive e/o relazionali (ritardi mentali, autismo, etc...).

Secondo quanto disciplinato dall'ente committente (vedasi pag. 2 del disciplinare) le prestazioni rivolte agli alunni saranno distinte in:

- attività dirette
- attività di programmazione e verifica

Di seguito se ne elencano alcune a titolo esemplificativo

- 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 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 PEI;
- 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.

La **metodologia degli interventi** che l'ente intende adottare per il raggiungimento degli obiettivi programmati, nel pieno rispetto delle regole e delle norme attuative contenute nel capitolato, si imperniano sulla **logica di rete**. Essendo la figura dell'assistente all'autonomia e comunicazione e dell'assistente igienico-personale complementare a quelle degli insegnanti curricolari e di sostegno e volendo rappresentare un valido supporto nel processo di integrazione scolastica degli alunni diversamente abili si intende agire globalmente sul sistema delle relazioni che insistono sul soggetto stesso. Si lavorerà, pertanto, in sinergia con le reti istituzionali quali servizi scolastici, servizi sociali territoriali e servizi sanitari ma anche con quelle primarie quali reti familiari, parentali ed amicali. Tale rapporto di collaborazione avrà come fine un intervento coordinato e globale che presuppone la distinzione di competenze, senza alcuna dipendenza professionale di un servizio dall'altro. Dunque, l'intervento si sostanzierà nel prendersi cura dei bisogni degli utenti, secondo una metodologia che non li relega in una posizione di passività, ma che implica la parallela costruzione delle condizioni per cui l'utente stesso, visto nel suo sistema di rete, possa progressivamente prendersi cura di sé e degli altri.

Per tali ragioni è essenziale che l'intervento nel sociale intercetti e mobiliti il potenziale al livello dell'individuo, del gruppo, delle istituzioni e più in generale della comunità. Lo sviluppo di ognuno di questi sistemi porterà beneficio agli altri, in un processo circolare. Per questo prevediamo azioni su ognuno di essi. Le **azioni metodologiche** connesse a tali orientamenti sono:

interventi miranti al rafforzamento della rete di supporto esistente, a partire dall'istituzione scolastica e da quella socio - sanitaria;

attivazione di reti di supporto a breve termine per la gestione di problemi che richiedono una soluzione per un limitato arco di tempo;

attivazione di reti a lungo termine per la gestione di situazioni più problematiche, come per esempio la presa in carico da parte di servizi socio - sanitari e territoriali per i casi più particolari.

favorire l'attivazione e coinvolgimento della comunità attraverso la programmazione ed esecuzione degli interventi, in un'ottica di *community care* (la comunità che impara a prendersi cura di se stessa).

## SERVIZI MIGLIORATIVI

Le prestazioni a carattere accessorio associate al voucher che seguono constano di varie proposte che rispondono al principio della flessibilità, secondo le esigenze delle famiglie e dell'amministrazione. Sono proposte che inoltre intendono integrare ed essere complementari alle attività che si dipanano nella quotidianità del servizio. In particolare:



# MISURE A TUTELA DEI CITTADINI E GESTIONE DEI RECLAMI

La tutela e la partecipazione del cliente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo il servizio.

Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere eventuali problematiche e definire interventi di miglioramento del servizio. La Cooperativa risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

Lettera in carta semplice inviata alla sede legale;

Rivolgendosi direttamente al coordinatore del servizio;

Segnalazione telefonica o tramite fax firmato indirizzato al rappresentante legale.

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Società Cooperativa L'arca Onlus si impegna a rispondere - compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 - immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la cooperativa fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate.

19.08.2020

Il Legale Rappresentante

(Salvatore Scorsone)

