

Modalità gestione reclami e Sistema di Valutazione

La **Cooperativa Sociale La Fenice** offre un servizio di accoglienza telefonica attraverso il quale è possibile ricevere informazioni, formulare richieste e/o reclami. 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. È possibile presentare osservazioni e reclami contro atti, comportamenti e situazioni che negano o limitano, direttamente e/o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- Lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile della Cooperativa Sociale La Fenice;
- Segnalazione telefonica o via fax;
- Compilazione ed invio del modulo predefinito.

Affinché il servizio possa accrescere sempre la propria qualità e specificità è necessario un percorso di monitoraggio che possa garantire la valutazione degli stessi al fine di potersi migliorare. Tale verifica avverrà attraverso l'utilizzo di specifici strumenti: osservazione dei soggetti nell'ambito delle attività svolte con l'operatore, incontri scuole, questionari di soddisfazione per le scuole, le famiglie e gli operatori.

Perché sceglierci

- ◆ *Impegno quotidiano e continuo.*
- ◆ *La nostra esperienza al tuo servizio.*
- ◆ *La Persona prima di tutto.*
- ◆ *Tempestività nell'attivazione dei servizi.*
- ◆ *Rispetto assoluto degli impegni.*
- ◆ *Rispetto integrale della Privacy.*

"La Fenice" Cooperativa Sociale

Uffici e Sedi Operative:

via Scurati, n. 32 - Custonaci (TP)

Aperti dal **Lunedì al Venerdì**
ore **9 alle 13** e dalle **15 alle 19**

Coordinatrice:

Dott.ssa Vincenza Di Giovanni

Telefono: **0923 971462**

Fax: **0923 971462**

Cellulare: **324 9969071**

Indirizzo e-mail:

comunicazione@lafenice@virgilio.it

CARTA DEI SERVIZI

**Servizio di Assistenza Specialistica
per l'Autonomia e la Comunicazione
agli alunni con disabilità di
particolare gravità frequentanti la
Scuola dell'infanzia, primaria e
secondaria di 1° grado nel territorio
comunale di Erice
Anno Scolastico 2020/2021 e
successivi**

*Guidati dai valori di solidarietà,
uguaglianza e giustizia sociale
forniamo risposte qualificate, con
servizi integrati e personalizzati
per affrontare bisogni diversificati*





Chi siamo

La Fenice è una **Cooperativa Sociale** di tipo A e B, Onlus di diritto, in quanto costituita ai sensi della legge 328/91. Essa nasce nel 1985 con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale della *Persona*.

La nostra Mission

La **Cooperativa La Fenice** è guidata dai valori di solidarietà, uguaglianza e giustizia sociale, valori questi che hanno permesso di lavorare sul territorio come impresa con finalità di tipo *sociale* e *solidale*, maturando nel corso dei trent'anni di attività un bagaglio di esperienze e capacità progettuali che hanno consentito nel tempo di fornire risposte qualificate, con l'attivazione di servizi integrati e personalizzati all'utenza.

La tipologia dei servizi erogati dalla Cooperativa si rivolge alle diverse tipologie di svantaggio sociale, attraverso metodologie mirate alla specificità della domanda e ai vari contesti in cui la persona è inserita: famiglia, scuola, lavoro, tessuto sociale.

Dall'analisi dei bisogni alla progettazione della risposta!

La nostra esperienza

La **Cooperativa Sociale La Fenice** ha una comprovata esperienza ultra decennale nella gestione dei servizi di assistenza igienico personale e di assistenza scolastica in favore di alunni sordi, ciechi e con gravi disabilità psichofisiche. Nell'ultimo decennio, in particolare, ha gestito servizi residenziali per disabili psichici presso la Comunità Magnolia (Custonaci), servizi di assistenza domiciliare in favore di disabili presso il Comune di Valderice, Trapani e Favignana, servizio di assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione Scolastica presso le Scuole di competenza del Libero Consorzio Comunale di Trapani e dal 2016 gestione servizi di Assistenza specialistica per l'autonomia e alla comunicazione agli alunni con disabilità di particolare gravità frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado nei Comuni di Trapani, Erice, Valderice, Marsala, Alcamo e Custonaci.

Certificazione di Qualità Servizi Sociali

La **Cooperativa Sociale La Fenice** è regolarmente certificata per il sistema di gestione per la qualità **ISO 9001-2015** per i campi di attività: Assistenza Domiciliare per minori con svantaggio sociale, diversamente abili e anziani; Assistenza igienico personale e Assistenza alla Comunicazione e all'Autonomia in favore di minori diversamente abili in ambito scolastico; trasporto in favore di persone diversamente abili.

L'importanza della Rete

La Cooperativa Sociale La Fenice si muove creando sempre una rete di collaborazioni e sinergie tra le risorse al fine di promuovere il benessere dell'utente e della sua famiglia.

Servizio di Assistenza all'Autonomia e Comunicazione Scolastica

*Scuole dell'Infanzia,
Primarie e Secondarie di primo grado
Comune di Erice*

Il servizio ha per oggetto dell'**Assistenza Specialistica per l'autonomia e la Comunicazione per gli alunni disabilità di particolare gravità** frequentanti le **Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado del Comune di ERICE**.

Il personale impiegato è in possesso di comprovata esperienza nel settore dell'assistenza Scolastica.

Saranno impiegati profili professionali altamente qualificati: Educatori professionali, Assistenti esperti Autonomia e Comunicazione, Operatori LIS, Braille, Tiflogi, Assistenti specializzati in competenze cognitive comportamentali ABA, PECS, TEACCH, OSA, OSS.
Equipe di esperti per il monitoraggio: Psicologi.

SERVIZI MIGLIORATIVI AGGIUNTIVI AL SERVIZIO

- **1 ora aggiuntiva mensile di assistenza specialistica** all'Autonomia e alla Comunicazione per ogni alunno assistito;
- **1 ora aggiuntiva mensile di assistenza igienico personale** per ogni alunno assistito;
- **5 ore aggiuntive bimestrali per lo svolgimento di attività ricreative pomeridiane** da svolgersi presso il domicilio dell'utente assistito;

Tutte le attività aggiuntive e accessorie si espletano su richiesta e saranno a totale carico della Cooperativa Sociale La Fenice .