

## 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 scaricabile dal nostro sito internet.

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 famiglie, scuole e operatori.

### SERVIZI MIGLIORATIVI AGGIUNTIVI

#### Sezione A

**SCHOOL EMPOWERMENT: 2 ore bimestrali** per il potenziamento di abilità attraverso il gioco;

**TAXI VERDE: un trasporto annuale con mezzo adeguato al trasporto in carrozzina** per la partecipazione a gite ed eventi;

**SUPPORT NETWORK: 1 ora mensile di psicologo counselor** come facilitatore delle relazioni alunno/genitori/insegnanti/assistente

### SERVIZI MIGLIORATIVI AGGIUNTIVI

#### Sezione B

**DISBRIGO PRATICHE: 2 ore bimestrali** per il disbrigo di pratiche (acquisto farmaci, prenotazioni visite specialistiche)

**TAXI VERDE: un trasporto annuale con mezzo adeguato al trasporto in carrozzina** per la partecipazione a gite ed eventi;

**SERVIZIO COUNSELOR: 1 ora mensile di psicologo** come facilitatore della rete e delle relazioni psico sociali.

**Tutte le attività aggiuntive e accessorie si espletano su richiesta e saranno a totale carico della Coop. Soc. La Fenice**



## CARTA DEI SERVIZI

**Servizi di natura socio-assistenziale, psico-socio-educativa e per il sostegno all'autonomia, all'indipendenza e all'integrazione sociale e scolastica in favore sia di minori che di adulti con disabilità**

**Comune di Marsala  
Settore "Servizi alla Persona"**

***Sezione A - Servizio di assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione in favore di alunni disabili in condizione di gravità***

***Sezione B - Prestazione di natura domiciliare socio-assistenziale e/o socio sanitarie e/o di supporto psico-socio-educativo***

## 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*.

*Dall'analisi dei bisogni alla progettazione della risposta!*

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

### **"La Fenice" Cooperativa Sociale**

**Segreteria Organizzativa Custonaci:**  
via Scurati, n. 32 - Custonaci (TP)

**Segreteria Organizzativa Marsala:** via  
Tommaso Pipitone, n. 43 - Marsala

*comunicazione@lafenice@virgilio.it*

**Referente:** *Genna Nicolina Patrizia*

Cellulare: **389 4259673**  
Telefono/Fax: **0923 971462**

**Dal Lunedì al Venerdì**  
**dalle 9.00 alle 13.00**  
**e dalle 16.00 alle 20.00**

## La nostra esperienza

La **Cooperativa Sociale La Fenice** ha una comprovata esperienza ultra decennale nella gestione dei servizi di assistenza igienico personale domiciliare e di assistenza scolastica in favore di alunni sordi, ciechi e con gravi disabilità psico-fisiche. 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 minori e anziani presso il Comune di Valderice, servizio di assistenza domiciliare in favore di disabili presso il Comune di Favignana, molteplici Servizi di assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione Scolastica presso le Scuole di competenza del Libero Consorzio Comunale di Trapani e Scuole Primarie e secondarie di primo grado di competenza dei comuni di Valderice, Custonaci, Trapani, Erice, Alcamo e Marsala.

### **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.

### **Prestazioni Assicurate e modalità di intervento e coinvolgimento utenti/familiari**

Il servizio ha per oggetto la fornitura di servizi, prestazioni, interventi di natura socio assistenziale, psico socio educativa e per il sostegno all'autonomia, all'indipendenza e all'integrazione sociale e scolastica in favore sia di minori che di adulti diversamente abili. In particolare:

**Sez. A) Assistenza Specialistica all'Autonomia e alla Comunicazione in favore di alunni diversamente abili** che frequentano le Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di 1° grado del **Comune di Marsala**. Il servizio sarà reso durante le ore scolastiche.

**Sez. B) Prestazioni di natura domiciliare socio-assistenziali e/o socio-sanitarie e/o di supporto psico-socio-educativo** volte al recupero delle potenzialità e al sostegno della persona e della famiglia, oltre all'integrazione sociale.

### **Profili Professionali**

*Il personale impiegato è in possesso di comprovata esperienza nel settore*

**Saranno impiegati profili professionali altamente qualificati:** Psicologi, Educatori Professionali, Pedagogisti, terapisti della neuropsicomotricità, logopedisti, *Assistenti all'Autonomia e alla Comunicazione, Assistenti alla Comunicazione in LIS, Braille, Tiflogi, Assistenti specializzati in competenze cognitivo comportamentali ABA, PECS, TEACCH, Assistente Domiciliare, OSA, OSS, Animatori*