

## 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, via fax e via whatsapp;
- 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*

Tel./Fax: **0923 971462**

Cellulare: **324 9969071**

#### **Indirizzo e-mail:**

*comunicazione@lafenice@virgilio.it*

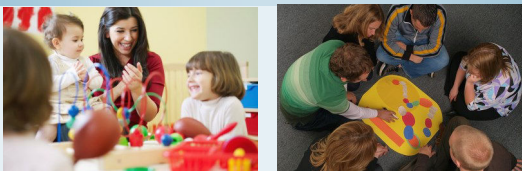


## CARTA DEI SERVIZI

**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 I° grado nel territorio  
comunale di Trapani**

**Triennio 2022-2024**





## 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 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 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 la 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 Specialistica per l'Autonomia e Comunicazione con gli alunni con disabilità di particolare gravità**

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

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

*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, Tiflogisti, 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 .**