

## MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

La Cooperativa ARCOBALENO offre un servizio di accoglienza telefonica che permette di ricevere informazioni, formulare richieste e/o eventuali reclami.

In caso di disservizio gli utenti hanno la possibilità di segnalare eventuali reclami o comunicazione che la propria insoddisfazione rispetto al servizio erogato, se esso si discosta da quanto enunciato in questo documento, seguendo diverse modalità:

- Lettera in carta semplice indirizzata al Presidente della Cooperativa Arcobaleno;
- Segnalazione telefonica o via e-mail;
- Compilazione del modulo predefinito.



## SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO

Al fine di poter monitorare e migliorare sempre il servizio offerto, periodicamente si procederà a verifica e valutazione dello stesso tramite questionari di valutazione

## INFORMAZIONI GENERALI

### ARCOBALENO

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETÀ

#### SEDE LEGALE

Via *Ettore Maiorana*, 5  
91019 *Valderice (Trapani)*

#### ORARIO DI RICEVIMENTO

Solo previo appuntamento telefonico

dal Lunedì al Venerdì

dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00

PER INFO CONTATTARE

PRESIDENTE

Dott.ssa AUGUGLIARO ANNA LOREDANA

Tel. 334.9023670

RESPONSABILE SERVIZIO TRASPORTO

MARTINICO GIUSEPPE

Tel. 320.3181058

MAIL: [coop.arcobaleno3@gmail.com](mailto:coop.arcobaleno3@gmail.com)

PEC: [arcobaleno.valderice@legalmail.it](mailto:arcobaleno.valderice@legalmail.it)



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETÀ

"Sognai e vidi che la vita è gioia:  
Mi destai e vidi che la vita è servizio:  
Servii e vidi che nel servire c'è gioia!"

## CARTA DEI SERVIZI

### SERVIZIO ASACOM

.....

ASSISTENZA SPECIALISTICA PER  
L'AUTONOMIA E LA  
COMUNICAZIONE



RESPONSABILE

Dott.ssa AUGUGLIARO ANNA LOREDANA

TEL. 3349023670

## CHI SIAMO E LA NOSTRA "MISSION"

SERVIZIO ASACOM  
ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'AUTONOMIA E  
LA COMUNIZIONE

## PERCHÉ SCEGLIERCI

La Cooperativa sociale "Arcobaleno" si costituisce nel 1998 a Valderice e si configura come organizzazione che opera **senza scopo di lucro**.

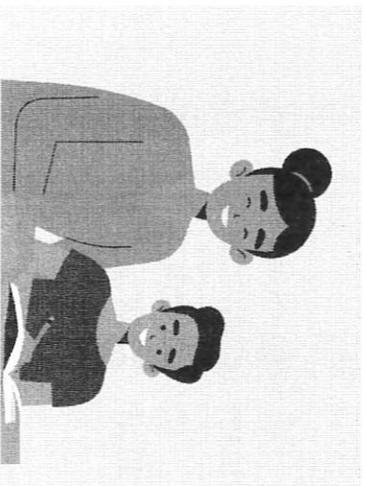
Le finalità prioritarie che la cooperativa "Arcobaleno" persegue sono relative a garantire la **promozione umana**, l'integrazione sociale, e la **prevenzione del disagio psicosociale dei cittadini svantaggiati**, con particolare attenzione alle persone con disabilità e le persone portatrici di bisogni sociali e assistenziali complessi, adulti e minori.

I valori e i principi che guidano l'operato della cooperativa sono: **PARTECIPAZIONE, EGUAGLIANZA, RISPETTO, EFFICACIA, EFFICIENZA, IMPARZIALITÀ, QUALITÀ** Valori che hanno permesso di operare su e per il territorio fornendo risposte il più possibile adeguate alle richieste dell'utenza.

Le principali attività realizzate a livello locale riguardano la realizzazione di servizi ed **interventi socio-sanitari ed educativi** tramite sistema di accreditamento con gli enti locali.

Questo servizio è rivolto agli alunni con **disabilità fisiche, psichiche e sensoriali**, in possesso del certificato di cui alla **legge 104/92** e s.m.i.

Ha la finalità di garantire il diritto allo studio dei ragazzi disabili e il loro inserimento nelle strutture scolastiche.



La Cooperativa Arcobaleno mira a garantire la piena qualità del servizio attraverso il coinvolgimento di operatori specializzati con profili professionali altamente qualificati, come **pedagogisti, psicologi, educatori, assistenti all'Autonomia e Comunicazione, terapisti della riabilitazione, interpreti della lingua dei segni, specializzati nel braille, nella LIS tattile**, ecc

◇ **La Persona** è al centro del nostro interesse. Ogni persona è unica, porta con sé una storia, desideri ed aspettative che dobbiamo accogliere. Ancora più quando ci avviciniamo alla persona con disabilità, l'attenzione all'altro e alla sua famiglia si fanno importanti.

◇ **La nostra esperienza** è al vostro servizio. La Cooperativa Arcobaleno ha una comprovata esperienza, ormai decennale, nella gestione dei servizi in favore di minori, disabili e anziani, sia in ambito privato che convenzionato.

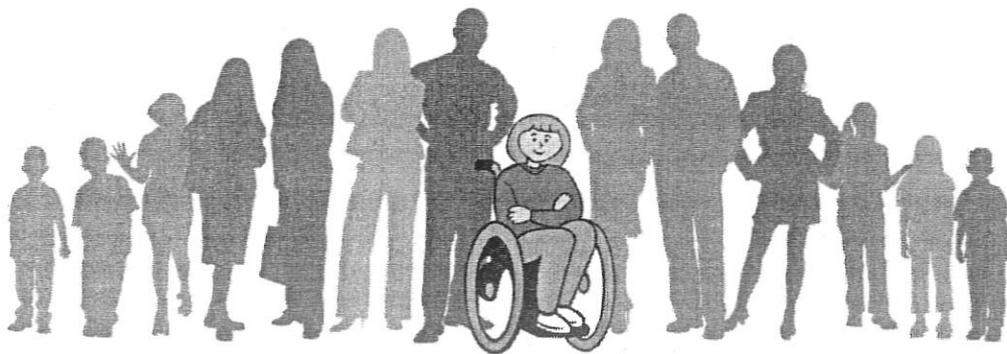
◇ **Impegno quotidiano e continuo**. La Cooperativa Arcobaleno è disponibile a svolgere le proprie attività sette giorni settimanali su sette e nell'arco delle ventiquattro ore giornaliere.

◇ **Celerità nell'attivazione del servizio**. La Cooperativa Arcobaleno attiva il servizio entro le 24h successive alla richiesta con relativa documentazione completa pronta, sia in ambito privato che convenzionato.

◇ **Rispetto della privacy**. La cooperativa Arcobaleno garantisce il diritto alla protezione dei dati personali dei propri soci, dei dipendenti e di tutti gli utenti che usufruiscono dei servizi offerti.

## PROGETTO SOCIO-ASSISTENZIALE

*La Società Cooperativa Sociale di Solidarietà ARCOBALENO offre una vasta gamma di servizi in ambito socio – assistenziale sia in maniera convenzionata con enti pubblici (es. Comuni, Province, Regione, ecc) sia in maniera privata attraverso la stipula di appositi contratti tra le parti.*

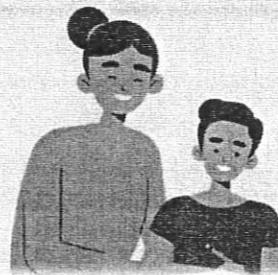


*L'utente richiedente di un qualsiasi servizio offerto può rivolgersi al legale Rappresentante della Società Cooperativa, il quale prende in consegna la richiesta di servizio o la può affidare al Responsabile di servizio delegato. Una volta valutata la richiesta dell'utente, la Società Cooperativa organizza un piano di intervento per erogare il servizio già nelle successive 24/48 ore.*

*Nel caso del servizio **Asacom – assistenza alla Autonomia e alla comunicazione**, ad esempio, una volta contattati dall'ente che eroga il servizio (es. il comune) la **Società Cooperativa** valuta ogni singolo caso specifico per scegliere l'operatore qualificato con le specializzazioni più attinenti al*

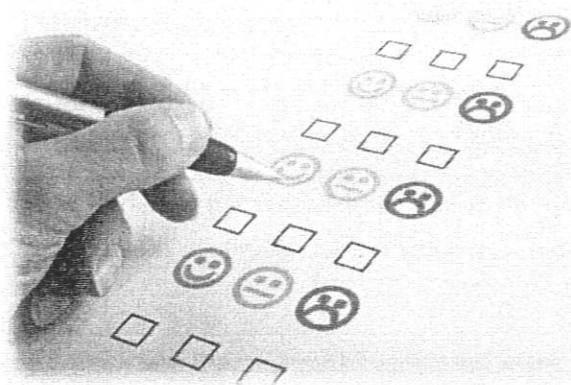
*caso (psicologo, educatore, pedagogo, terapeuta della riabilitazione, facilitatore alla comunicazione, interprete della lingua dei segni, specializzato nel braille, nella LIS tattile, nella Comunicazione Alternativa (CAA), ecc). Il servizio inizia generalmente in concomitanza con l'avvio dell'anno scolastico, salvo diverse applicazioni da parte dell'ente erogatore.*

### **ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE**





*I nostri operatori svolgono i loro turni in base alle ore lavorative previste dal contratto di lavoro stipulato al momento dell'assunzione. Durante le ore lavorative si alternano momenti di pausa che aiutano a mantenere il benessere psico-fisico dei nostri operatori a contatto con un'utenza di non facile gestione.*



*In caso di disservizio gli utenti avranno la possibilità di segnalare eventuali reclami tramite lettera in carta semplice indirizzata al Presidente della Società Cooperativa oppure tramite segnalazione telefonica o via mail o, infine, mediante compilazione e invio di un modulo predefinito.*

*Al fine di monitorare e migliorare il servizio offerto, periodicamente si procederà a verifica e valutazione dello stesso tramite questionari di valutazione somministrati all'utenza.*

*Per informazioni, reclami, disservizi o per eventuali suggerimenti la Società Cooperativa è a disposizione dell'utenza dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00.*

*La sede operativa è in Via Ettore Maiorana n.5, 91019 Valderice (TP).*

*È possibile contattare la Società Cooperativa tramite mail:*

- Mail: [coop.arcobaleno3@gmail.com](mailto:coop.arcobaleno3@gmail.com)
- PEC: [arcobaleno.valderice@legalmail.it](mailto:arcobaleno.valderice@legalmail.it)

*Oppure ai seguenti numeri telefonici:*

- 334.9023670 Dott.ssa Augugliaro Loredana – Presidente
- 320.3181058 Sig. Martinico Giuseppe – Responsabile del Servizio Asacom

