

## 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.

**La Fenice**  
COOPERATIVA SOCIALE

## CARTA DEI SERVIZI

*Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione in favore di alunni con disabilità di particolare gravità frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado  
Comune di Erice*

[www.servizisocialilafenice.it](http://www.servizisocialilafenice.it)

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

### 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

[comunicazionelafenice@virgilio.it](mailto:comunicazionelafenice@virgilio.it)





## 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 triennio, 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, servizio di assistenza domiciliare in favore di disabili presso il Comune di Favignana, servizio di assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione Scolastica presso le Scuole di competenza del Libero Consorzio Comunale di Trapani.

## Certificazione di Qualità Servizi Sociali

La **Cooperativa Sociale La Fenice** è certificata per il sistema di gestione per la qualità **ISO 9001-2015** per i seguenti campi di attività: Assistenza alla Comunicazione e all'autonomia a favore di minori diversamente abili in ambito scolastico e Trasporto di persone abili.

## L'importanza della sede

La **Cooperativa Sociale La Fenice** si muove creando sempre una rete di collaborazioni. Il lavoro di rete consiste nel creare collaborazioni, sinergie, connessioni tra le varie risorse formali, informali, primarie e secondarie al fine di promuovere il benessere dell'utente e della sua famiglia.

## Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione

### 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 delle 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:** Assistenti Autonomia e Comunicazione, Operatori LIS, Braille, Tiflogi, Tecnici Orientamento per l'educazione e l'assistenza ai minorati alla vista, Operatori specializzati (Educatori professionali, Psicologi, terapisti della riabilitazione), esperti in ABA e CAA.

### SERVIZI MIGLIORATIVI AGGIUNTIVI AL SERVIZIO

- **2 ore aggiuntive mensili di assistenza specialistica** all'Autonomia e alla Comunicazione per ogni alunno assistito;
- **2 ore mensili per lo svolgimento di attività ricreative pomeridiane** da svolgersi presso la sede della Cooperativa
- **2 ore mensili di attività di supervisione del personale**
- **2 incontri mensili di attività di counselor** per familiari e insegnanti

Tutte le attività aggiuntive si espletano su richiesta e

saranno a totale carico della

**Cooperativa Sociale La Fenice**

Sede Legale ed Operativa: Via Scurati n. 32 - 91015 Custonaci (TP)  
 Tel/Fax 0923 971462 - e-mail [lafenicecoop@libero.it](mailto:lafenicecoop@libero.it)  
 pec [lafeniceonlus@pec.confcooperative.it](mailto:lafeniceonlus@pec.confcooperative.it) - sito [www.servizisocialilafenice.it](http://www.servizisocialilafenice.it)  
 P.Iva 01344990815 Iscrizione albo n°: A 142511

*Alla Città di Erice*

Settore II - Ufficio Pubblica Istruzione

### **PROGETTO SOCIO ASSISTENZIALE**

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE

#### **1. CRITERI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI DEL SERVIZIO, MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO, TEMPI DI INTERVENTO MODALITA' ADOTTATE PER IL TOURN-OVER**

il Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione in favore di alunni con disabilità psicofisica e/o sensoriale frequentanti la scuola dell'Infanzia, primaria e secondaria di 1° grado del territorio comunale di Erice nei suoi aspetti organizzativi, metodologici e relazionali, si basa un modello bio-psico-sociale della disabilità non più considerata come una caratteristica della persona ma come l'impatto di una condizione di salute con un ambiente sfavorevole che pone barriere alle attività e impedisce la piena partecipazione sociale e il diritto soggettivo all'uguaglianza sostanziale (ICF, 2001). In questo quadro generale, la figura dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione è chiamata a rivestire un ruolo di assistenza specialistica, sostenendo il processo di apprendimento e socializzazione potenziandone l'autonomia e la comunicazione al fine di garantire, insieme alle diverse figure istituzionali, l'inclusione scolastica. All'assistente all'autonomia e alla comunicazione competono compiti specifici, distinti e complementari a quelli degli insegnanti curricolari, dell'insegnante di sostegno o dell'assistente all'autonomia di base, figure con le quali lavora in sinergia nel rispetto degli obiettivi del PEI (Piano Educativo Individualizzato). Sintetizzando, in termini operativi, possiamo dire che, all'interno di un lavoro concordato in fase di programmazione, il docente curricolare decide l'argomento della lezione, il ritmo di apprendimento, la metodologia, le verifiche e la valutazione, l'insegnante di sostegno adatta la lezione da un punto di vista metodologico alle esigenze dell'allievo, l'assistente alla comunicazione rappresenta il ponte comunicativo tra l'alunno, i docenti e la classe. Tuttavia, nelle attività di tutti i giorni le distinzioni nei ruoli possono essere meno marcate e tutte le figure

Sede Legale ed Operativa: Via Scurati n. 32 - 91015 Custonaci (TP)  
 Tel/Fax 0923 971462 - e-mail [lafenicecoop@libero.it](mailto:lafenicecoop@libero.it)  
 pec [lafeniceonlus@pec.confcooperative.it](mailto:lafeniceonlus@pec.confcooperative.it) - sito [www.servizisocialilafenice.it](http://www.servizisocialilafenice.it)  
 P.Iva 01344990815 Iscrizione albo n°: A 142511

dovrebbero concorrere alla diffusione della cultura dell'inclusione, lavorando soprattutto sul contesto, con azioni rivolte al coinvolgimento di tutti gli alunni e alla promozione di strategie di peer education.

Per il Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione in favore di alunni con disabilità psicofisica e/o sensoriale frequentanti la scuola dell'Infanzia, primaria e secondaria di 1° grado del territorio comunale di Erice si è pianificato un piano di intervento rispondente alle esigenze dell'utenza, dell'istituzione scuole, della famiglia e del comune di riferimento.

Il Servizio di Assistenza all'autonomia e alla comunicazione in favore di alunni disabili è un canale privilegiato attraverso il quale ascoltare bisogni, valorizzare le risorse e rispondere in maniera flessibile alle esigenze attraverso *interventi personalizzati*, pensati e definiti secondo un approccio globale unitario, capaci di prevedere non solo l'integrazione scolastica ma anche l'inclusione sociale, aumentando le opportunità di partecipazione sociale.

La *modalità organizzativa* prevede un sistema unificato di gestione del servizio e prevede la

- la pianificazione delle attività scolastiche dell'alunno in base al Piano Educativo Individualizzato;
- la programmazione e la verifica periodica delle modalità e degli interventi messi in atto;
- la supervisione funzionale individuale e di gruppo degli operatori;
- la comunicazione e la mediazione tra i referenti coinvolti: Ente Comunale, risorse formali e informali del territorio, famiglie degli alunni e istituzioni scolastiche.

Il *personale* messo a disposizione sarà adeguatamente *qualificato* e risponderà ai profili professionali definiti dall'accreditamento. Il servizio sarà effettuato tutti i giorni in cui si svolgeranno le attività scolastiche, seguendo una pianificazione oraria in base alle esigenze dell'alunno e della scuola.

L'orario settimanale dell'operatore verrà trascritto nell'apposito "*modulo di pianificazione orario settimanale*" fornito all'operatore, questo permetterà di garantire un'organizzazione ottimale del piano di lavoro e di organizzare in modo sufficiente ed elastico eventuali variazioni e/o sostituzioni del personale, rispondendo tempestivamente alle esigenze degli utenti.

Sede Legale ed Operativa: Via Scurati n. 32 - 91015 Custonaci (TP)  
 Tel/Fax 0923 971462 - e-mail [lafenicecoop@libero.it](mailto:lafenicecoop@libero.it)  
 pec [lafeniceonlus@pec.confcooperative.it](mailto:lafeniceonlus@pec.confcooperative.it) - sito [www.servizisocialilafenice.it](http://www.servizisocialilafenice.it)  
 P.Iva 01344990815 Iscrizione albo n°: A 142511

Inoltre, l'operatore lavorerà in modo sinergico con tutti i soggetti coinvolti nel percorso dell'alunno, condividendo una programmazione globale che scaturisca dalla conoscenza delle peculiarità individuali, familiari e sociali del singolo utente, senza sovrapporsi con le altre figure professionali presenti.

*Gli strumenti tecnico professionali dell'operatore sono: modulo di pianificazione e controllo esecuzione dell'operatore; modulo presenze/assenze dell'alunno; modulo di pianificazione orario settimanale; scheda di monitoraggio e valutazione delle autonomie e della comunicazione dell'alunno; scheda obiettivi generali e specifici del piano personalizzato dell'alunno.*

Ad ogni singolo operatore verrà consegnata, prima dell'avvio del servizio, una nota con le *linee guida per l'operatore (compiti e principi utili per la professione - mansionario)*, ciò ha lo scopo di ufficializzare ed evidenziare in forma scritta funzioni e compiti dell'operatore e in questo modo l'organizzazione del lavoro non è resa casuale, ogni singolo operatore è quindi referente per la specifica attività da svolgere.

Gli operatori hanno rapporti organizzativi con il *coordinatore responsabile* di riferimento per la pianificazione pragmatica del servizio.

Per tali ragioni, la struttura organizzativa del servizio prevede l'attivazione di una *Cabina di Regia* capace di svolgere una funzione di indirizzo, orientamento, *coordinamento* e gestione organizzativa del servizio specifico.

Per il *coordinamento* del servizio verrà impiegata (in aggiunta al personale ASACOM) una figura professionale con esperienza in coordinamento e gestione del personale. Il coordinatore ha il compito di essere garante del funzionamento del servizio in termini organizzativi ed operativi, inoltre ha il compito di definire, in accordo con le altre istituzioni coinvolte, le modalità più corrette di intervento e di coinvolgimento dei diversi attori (Istituti scolastici e Settore II - Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Erice).

Sede Legale ed Operativa: Via Scurati n. 32 - 91015 Custonaci (TP)  
 Tel/Fax 0923 971462 - e-mail [lafenicecoop@libero.it](mailto:lafenicecoop@libero.it)  
 pec [lafeniceonlus@pec.confcooperative.it](mailto:lafeniceonlus@pec.confcooperative.it) - sito [www.servizisocialilafenice.it](http://www.servizisocialilafenice.it)  
 P.Iva 01344990815 Iscrizione albo n°: A 142511

Il coordinatore sarà in possesso di n. 1 *numero di cellulare dedicato* al servizio, sarà anche in possesso di un servizio di *messaggistica istantanea (whatsapp)*. Inoltre, sarà attiva una *casella di posta elettronica* dedicata per veicolare le informazioni in modo veloce e sicuro.

Gli *strumenti tecnico professionali del coordinatore* sono: strumenti informatici (linea internet, pc, tablet e smartphone), report personalizzati utente, format di primo contatto e osservazione del beneficiario con indicatori utili al monitoraggio (delle autonomie di base e avanzate, del comportamento relazionale emotivo e sociale, della comunicazione verbale e non verbale), relazioni di équipe, riunioni ed incontri tecnico organizzativi con le istituzioni scolastiche e l'Ente comunale, piani di controllo e monitoraggio periodico del personale.

È assicurato al lavoratore un tutoraggio, un affiancamento ed una periodica supervisione. Il Coordinatore ogni mese organizza una riunione operativa con gli assistenti all'autonomia e alla comunicazione.

La presa in carico dell'utente, la gestione e il rapporto con le famiglie degli utenti partirà da un coinvolgimento attivo delle famiglie e punterà alla costruzione di percorsi condivisi che le considerano non solo come portatrici di problemi, ma anche di risorse «in grado di cooperare nella definizione dei bisogni e nella costruzione delle risposte in favore del minore». Il rafforzamento della cooperazione con le famiglie nel processo dell'attività educativa è importante per rispondere alle loro esigenze, creando un maggiore senso di responsabilità condivisa sul percorso educativo. La famiglia, dunque viene concepita come risorsa ineludibile del percorso educativo ed elemento attivo del servizio.

Verrà messo a disposizione un servizio di accoglienza telefonica attraverso il quale sarà possibile ricevere informazioni, formulare richieste e/o reclami da parte dei genitori degli alunni.

Per la famiglia sarà possibile presentare osservazioni e reclami contro atti, comportamenti e situazioni che negano o limitano, direttamente e/o indirettamente, la fruizione della attività per il proprio figlio, potrà esercitare il proprio diritto attraverso: segnalazione telefonica o email; compilazione ed invio del modulo predefinito.

Sede Legale ed Operativa: Via Scurati n. 32 - 91015 Custonaci (TP)  
Tel/Fax 0923 971462 - e-mail [lafenicecoop@libero.it](mailto:lafenicecoop@libero.it)  
pec [lafeniceonlus@pec.confcooperative.it](mailto:lafeniceonlus@pec.confcooperative.it) - sito [www.servizisocialilafenice.it](http://www.servizisocialilafenice.it)  
P.Iva 01344990815 Iscrizione albo n°: A 142511

Ad ogni famiglia, all'avvio del servizio verrà veicolata la *carta dei servizi* specifica del servizio contenete tutte le informazioni e i contatti utili.

Per innalzare la qualità dell'azione educativo-didattica della scuola e per migliorare l'integrazione scolastica e sociale degli alunni beneficiari del servizio, verranno messe in cantiere azioni di: *sensibilizzazione e di informazione sulle problematiche della disabilità sia psicofisica sia sensoriale*, ciò verrà fatto tramite la veicolazione di pubblicazioni, brochure informative, *webinar* e convegni informativi; *azioni di intervento e di accompagnamento per i familiari degli alunni ammessi al servizio; azioni di collaborazione con le strutture istituzionali, sanitarie e sociali* per l'attivazione di percorsi facilitati di accesso e fruizione dei servizi offerti dal territorio.

Verranno organizzati corsi formazione e aggiornamento del personale. Nello specifico, la *formazione del personale*, si articolerà in 2 momenti formativi specifici, di 2 ore ciascuno per un totale di 12 ore di formazione complessiva e continuativa:

1. *Formazione all'avvio del servizio*, si procederà alla formazione del personale specifico che verrà avviato al lavoro presso gli Istituti Scolastici:

Modulo 1: Il ruolo dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione nelle scuole

2. *Formazione in itinere*, si procederà alla formazione degli operatori durante il periodo scolastico:

Modulo 2: La Gestione dei Comportamenti problema a scuola: tecniche e strategie secondo i principi dell'analisi comportamentale applicata nei casi di autismo o di bisogni educativi speciali in età scolare

Ogni singolo modello si svolgerà in modalità sincrona e/o asincrona su piattaforma online.

L'attività di aggiornamento e formazione degli operatori impiegati risponde alla necessità di un servizio qualificato e al passo con le nuove metodologie educativo-formative. Si presenta, infatti, un articolato programma di formazione, sia iniziale sia in itinere, capace di rispondere alle esigenze di dare qualità allo stesso, mediante operatori preparati e qualificati, formulato nella convinzione

Sede Legale ed Operativa: Via Scurati n. 32 - 91015 Custonaci (TP)  
Tel/Fax 0923 971462 - e-mail [lafenicecoop@libero.it](mailto:lafenicecoop@libero.it)  
pec [lafeniceonlus@pec.confcooperative.it](mailto:lafeniceonlus@pec.confcooperative.it) - sito [www.servizisocialilafenice.it](http://www.servizisocialilafenice.it)  
P.Iva 01344990815 Iscrizione albo n°: A 142511

che la formazione non costituisca un momento, bensì un processo e che pertanto sia da ritenersi e da attuarsi in modo continuativo. La proposta formativa risponde all'obiettivo di creare "comunità di conoscenza".

Con la misurazione dei livelli di soddisfazione dei dipendenti su diverse dimensioni del contesto lavorativo, della comunicazione interna, del lavoro del coordinatore e della supervisione si vogliono identificare i punti critici e definire le strategie di intervento mirate al contenimento del turn-over. La Fenice Cooperativa Sociale si impegna, da sempre, a tutelare tutti i lavoratori di eguale modo. Uno dei fattori più importanti per la reputazione e la credibilità di una cooperativa è la trasparenza che essa ha nei confronti del suo operato e dei suoi dipendenti. La trasparenza crea maggiore fiducia dei collaboratori stessi. La finalità della Cooperativa Sociale La Fenice è creare un ambiente di lavoro sano dove vi è la libertà di espressione e dove vengono riconosciuti i propri sforzi, questa modalità stimola il lavoratore a dare il meglio di sé.

Nello specifico: *l'operatore assente* (ferie, permessi, malattie ed altro) verrà tempestivamente sostituito, senza creare disservizio all'alunno e/o alla scuola.

La sostituzione del personale verrà prontamente comunicata al Settore II - Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Erice e alla Direzione Scolastica (entro l'orario di presa servizio dell'assistente supplente) presso cui l'assistente presterà servizio, comunicando il nominativo dell'operatore supplente e dell'alunno da supplire.

La Cooperativa Sociale La Fenice ha una banca dati di curriculum professionali da cui attingere in modo veloce per la sostituzione definitiva del personale che, per vari motivi, può risultare assente e non assicurare la continuità del servizio stesso.

Per facilitare le attività di sostituzione provvisoria del personale assente ci si avvarrà di un elenco di personale (con specifico titolo professionale) disponibile a svolgere il servizio. La coordinatrice individua i sostituti scegliendoli tra il personale che abbia la stessa qualifica del dipendente che va a sostituire, al fine di avviarlo immediatamente al lavoro qualora si presentino gravi ed immediate assenze di personale cui non si può far fronte con le normali procedure programmate, come

Sede Legale ed Operativa: Via Scurati n. 32 - 91015 Custonaci (TP)  
Tel/Fax 0923 971462 - e-mail [lafenicecoop@libero.it](mailto:lafenicecoop@libero.it)  
pec [lafeniceonlus@pec.confcooperative.it](mailto:lafeniceonlus@pec.confcooperative.it) - sito [www.servizisocialilafenice.it](http://www.servizisocialilafenice.it)  
P.Iva 01344990815 Iscrizione albo n°: A 142511

eventuali permessi immediati o assenze per malattie o impedimenti del lavoratore non prevedibili e non programmabili

## 2. CRITERI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA', METODOLOGIA DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO (CUSTOMER SATISFATION)

Tutte le attività del servizio, saranno costantemente oggetto di monitoraggio, di verifica e di valutazione interna attraverso un complesso sistema di controllo qualitativo e quantitativo. In particolare, poiché il servizio prevede una collaborazione tra diverse figure (Scuole, Operatori, Famiglie, Servizi Sociali e Pubblica Istruzione) e una valutazione integrata e complessiva di tutto il servizio.

Attraverso il monitoraggio si integreranno i meccanismi organizzativi e, in particolare: supervisione diretta, sistema di procedure, standardizzazione degli *steps* e andamento del servizio

Inoltre, attraverso il monitoraggio e la *customer satisfaction* si pensa di poter integrare in maniera ottimale i meccanismi relativi al coordinamento, alla supervisione diretta e all'andamento del servizio.

Il monitoraggio sarà organizzato *in itinere* al servizio (in particolare con cadenza trimestrale dall'inizio del servizio), attraverso strumenti appositamente predisposti (*test di autovalutazione oggettiva, relazioni e report trimestrali*) e finalizzati all'elaborazione e alla valutazione costante degli interventi.

La *misurazione della customer satisfaction* assume come punto di partenza una metodologia che fa riferimento alla modalità relazionale, ossia a quella modalità di rapporto con l'utenza che è finalizzata a considerare "la voce dell'interessato" perno centrale del servizio e presta un'attenzione particolare ai bisogni e alla percezione della qualità del servizio di cui il soggetto è beneficiario diretto o indiretto. La *misurazione della customer satisfaction* costituisce un *input* rilevante ai processi interni di miglioramento e innovazione del servizio offerto e della modalità di erogazione dello stesso o, anche ai processi di comunicazione e relazione tra attori coinvolti.

Sede Legale ed Operativa: Via Scurati n. 32 - 91015 Custonaci (TP)  
Tel/Fax 0923 971462 - e-mail [lafenicecoop@libero.it](mailto:lafenicecoop@libero.it)  
pec [lafeniceonlus@pec.confcooperative.it](mailto:lafeniceonlus@pec.confcooperative.it) - sito [www.servizisocialilafenice.it](http://www.servizisocialilafenice.it)  
P.Iva 01344990815 Iscrizione albo n°: A 142511

La metodologia di misurazione della *customer satisfaction* si articola in fasi fondamentali che riguardano la definizione degli obiettivi da esplorare, la rilevazione delle opinioni e la valutazione. Ciò verrà fatto con 3 tipologie questionari: 1. Questionario di soddisfazione Insegnati/Scuola; 2. Questionario di soddisfazione dei Genitori; 3. Questionario di soddisfazione Assistenti. Nello specifico, attraverso il monitoraggio e la valutazione trimestrale del servizio e alla luce degli esiti conseguiti avrà la possibilità di ipotizzare eventuali specifici aggiustamenti.

In sintesi, gli strumenti operativi principali saranno:

1. n. 3 tipologie di questionari di *customer satisfaction* specifici in favore di *insegnate/scuola, famiglia e assistente*;
2. griglie di osservazione e monitoraggio del servizio;
3. incontri di équipe e di supervisione individuale e di gruppo (brainstorming, analisi dei casi, role playing).

Inoltre, in itinere (al 4° mese dall'avvio del servizio) e al termine (ultimo mese del servizio) si predisporrà relazione relativa alle risultanze della *customer satisfaction* con relativa rappresentazione grafica dei dati nonché statistica.

Nello specifico La Fenice Cooperativa Sociale è certificata, per lo specifico Servizio, ai sensi della norma **UNI EN ISO 9001:2015** (si allega certificazione di qualità) e, pertanto, è in possesso di procedure e modulistica utile a garantire una corretta gestione delle informazioni all'interno e all'esterno del sistema organizzativo.

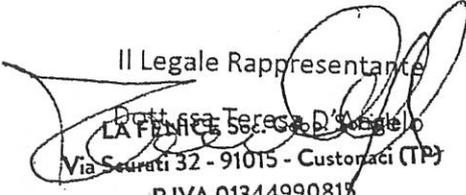
### 3. SERVIZI DI QUALITA' AGGIUNTIVI

Si ritiene indispensabile implementare il servizio con risorse e servizi complementari necessari per l'organizzazione e la funzionalità del servizio, capaci di garantire sia continuità educativa agli alunni sia valorizzare le specifiche competenze del personale in relazione alla disabilità dell'udito, della vista e/o con gravi disabilità psicofisiche, tali servizi aggiuntivi non comporteranno ulteriore aggravio di spesa per il Comune.

Sede Legale ed Operativa: Via Scurati n. 32 - 91015 Custonaci (TP)  
Tel/Fax 0923 971462 - e-mail [lafenicecoop@libero.it](mailto:lafenicecoop@libero.it)  
pec [lafeniceonlus@pec.confcooperative.it](mailto:lafeniceonlus@pec.confcooperative.it) - sito [www.servizisocialilafenice.it](http://www.servizisocialilafenice.it)  
P.Iva 01344990815 Iscrizione albo n°: A 142511

- **Attività di supervisione del personale**, l'attività sarà garantita da personale qualificato in favore di tutti gli operatori del servizio attraverso riunioni mensili, individuali e di gruppo per un totale di 2 ore al mese, per un totale di 18 ore per anno scolastico. La supervisione, si ritiene infatti uno strumento metodologico per poter garantire una stabilità del personale proprio perché è in grado di: attivare nel gruppo di lavoro un processo di consapevolezza, individuale e collettiva, rispetto alle strategie e alle pratiche quotidianamente utilizzate nella gestione e nell'organizzazione del lavoro; facilitare il lavoro di équipe, attraverso l'uso di strategie funzionali e la gestione delle dinamiche relazionali; favorire un'attività di riflessione sul proprio lavoro, individuandone gli elementi di criticità e favorire la gestione dei conflitti tra gli attori coinvolti per prevenire e contenere la sindrome del *burn-out*.
- **Attività di counselor**: l'attività sarà garantita da uno psicologo clinico specializzato ed è rivolto sia ai familiari sia agli insegnanti di sostegno delle scuole. Si articola in 2 incontri al mese di 1 ora per colloquio per un totale di 14 ore annuali. L'attività di *counseling* si configurerà come facilitatore della rete e delle relazioni psico-sociali. È importante per il clima scolastico e si rivela cruciale per il miglioramento delle prestazioni e delle condizioni di vita personali e sociali.
- **n. 1 ora aggiuntiva mensile di Assistenza specialistica all'Autonomia e alla Comunicazione** in favore dell'alunno assistito;
- **n. 2 ore mensili per lo svolgimento di attività ricreative pomeridiane da svolgersi presso la sede della Cooperativa** in favore dell'alunno assistito con educatori specializzati in attività educative e ricreative;

Custonaci, 15.07.2024

  
Il Legale Rappresentante  
Prof.ssa Teresa D'Angelo  
LA FENICE, Soc. Coop. a r.l.  
Via Scurati 32 - 91015 - Custonaci (TP)  
P.IVA 01344990815  
PEC [lafeniceonlus@pec.confcooperative.it](mailto:lafeniceonlus@pec.confcooperative.it)  
0923 971462

