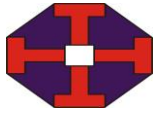




*COSAM TOTUS TUUS*  
*Cooperativa Sociale*

**CARTA DEI SERVIZI**  
**COSAM TOTUS TUUS**  
**SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**



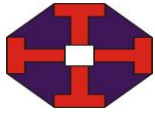


# *COSAM TOTUS TUUS*

## *Cooperativa Sociale*

### **Indice generale**

La Carta dei Servizi.....	Pag. 3
Presentazione Coop. ....	Pag. 3
Eguaglianza.....	Pag. 4
Imparzialità.....	Pag. 4
Continuità.....	Pag. 4
Partecipazione.....	Pag. 4
Efficienza ed efficacia.....	Pag. 4
Validità della Carta dei Servizi.....	Pag. 4
Aree di Intervento.....	Pag. 5
Collaborazioni e Partecipazioni.....	Pag. 5
Convenzioni.....	Pag. 6
Partnership.....	Pag. 6
Informazioni e Utilità.....	Pag. 6
Lo Staff.....	Pag. 6
Mezzi.....	Pag. 6
Qualità.....	Pag. 6
Costi.....	Pag. 6
Il Regolamento Interno.....	Pag. 7
Controllo della qualità.....	Pag. 7
Modalità Ricorsi.....	Pag. 7
Contatti.....	Pag. 8
Riferimenti.....	Pag. 8
Carta dei Servizi di Assistenza minori assi. specialistica scolastica ed Extra scolastica.....	Pag. 9



# *COSAM TOTUS TUUS*

## *Cooperativa Sociale*

### **LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi nasce nel rispetto della legge 328/00 e del Piano Sociale nazionale e rappresenta il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino - utente consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi la Cooperativa Cosam Totus Tuus si impegna, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione dei propri Servizi.

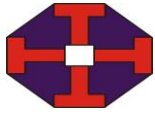
### **PRESENTAZIONE COOPERATIVA**

La Società Cooperativa Cosam Totus Tuus è stata costituita nel 1990 e trasformata in Cooperativa Sociale nel 1999 ai sensi della legge 381/91 art.1, comma 1, lettera a .

- **Iscritta all'albo Società Cooperative con il numero A153722, sezione cooperative a mutualità prevalente di diritto di cui agli art. 111-septies, 111-undecies e 223-terdecies, comma 1, categoria cooperative sociali;**
- **Iscritta all'Albo Regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della Legge Regionale 09.05.1986 n.22, per lo svolgimento di Assistenza Domiciliare Minori, Disabili e Anziani;**
- **Inserita nell'albo enti per la formazione agli Operatori Locali di Progetto e formazione Volontari S.C.**

L' Oggetto Sociale della cooperativa è perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini in condizioni di disagio: anziani, diversamente abili, minori a rischio, ragazze madri, tossicodipendenti, malati terminali, etc.

In relazione agli scopi generali, la Cooperativa potrà gestire, stabilmente o temporaneamente, in conto proprio o per conto terzi: attività e servizi di riabilitazione, centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione, servizi domiciliari di assistenza, sostegno e riabilitazione, centri di incontro per le attività culturali, ricreative ed occupazionali, consultori, strutture sociali scolastiche e parascolastiche, centri di soggiorno per turismo sociale, servizi di trasporto per disabili, beni confiscati alla criminalità organizzata, case famiglia, centri per disabili fisici e psichici, attività lavorative finalizzate all'inserimento sociale di persone svantaggiate, attività di sensibilizzazione ed animazione della comunità locale entro cui opera, al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione ed accoglienza delle persone in stato di bisogno.



# *COSAM TOTUS TUUS*

## *Cooperativa Sociale*

Nello stilare la propria carta dei servizi la Cooperativa si ispira ai seguenti principi:

### **EGUAGLIANZA**

I nostri Servizi sono accessibili a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, ed opinioni politiche;

### **IMPARZIALITÀ**

I comportamenti del personale della Cooperativa sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;

### **CONTINUITÀ**

La Cooperativa garantisce nell'erogazione dei propri Servizi una Continuità Operativa, Professionale e Relazionale;

### **PARTECIPAZIONE**

Gli Utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e dispongono degli strumenti per formulare osservazioni e suggerimenti sul Servizio;

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

La Cooperativa si assicura che i propri interventi siano *efficaci* ossia orientati al raggiungimento di un determinato obiettivo, allo stesso tempo è attenta alla propria *efficienza* ossia alla capacità di ridurre gli sprechi e razionalizzare le proprie risorse.

### **VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è aggiornata annualmente qualora intervengano modifiche.



# COSAM TOTUS TUUS

Cooperativa Sociale

## AREE DI INTERVENTO

**Area Minori:** Centro Aperto Polivalente per Minori, Centro Socio - Educativo Diurno per Minori, Servizio di Assistenza Home Maker Domiciliare Educativa, Centri Estivi, Sostegno Post-Scolastico ed Attività Ricreative, Servizio di Accompagnamento.

**Area Disabilità:** Centro Diurno Socio-Educativo Riabilitativo per Diversamente Abili, Comunità Socio-Riabilitativa per Diversamente Abili, Assistenza Specialistica, Assistenza Domiciliare, Accompagnamento per Minori ed Adulti, Progetti di Tirocinio Formativo e di Inserimento Lavorativo, Sportello InformaHandicap.

**Area Anziani:** Centro Sociale Polivalente per Anziani, Gruppo Appartamento, Assistenza Domiciliare, Attività Ricreativa, Attività Infermieristica, Soggiorni, Servizi di Mensa e Lavanderia, Segretariato Sociale, Telesoccorso e Teleassistenza, Progetto Estate Emergenza Anziani.

**Area Famiglia:** Centro Risorse per le Famiglie, Spazi Neutri, Centro Polivalente di Pronta Accoglienza - Comunità Alloggio, Mediazione Familiare, Gruppi di Mutuo Aiuto, Spazio Adolescenti, Foresteria.

**Area Formazione:** Progettazione ed organizzazione di corsi nell'Area dei Servizi Socio Assistenziali ed Educativi, Corso di Mediazione Familiare.

**Area Solidarietà:** Aderisce al Banco delle Opere di Carità e Gestisce la Raccolta e la distribuzione di generi alimentari in favore di soggetti indigenti.

**Area Volontariato:** Iscritta alla I Classe dell'Albo degli Enti di Servizio Civile Nazionale.

## COLLABORAZIONI E PARTECIPAZIONI

Cosam Totus Tuus ha partecipato ai tavoli tematici e tecnici su: **Integrazione sociale delle persone disabili fisiche- psichiche e sensoriali, Migrante e Sostegno alle Politiche Penitenziario** per sviluppare la partecipazione e consolidare la rete che opera nella progettazione sociale e nella definizione del Profilo di Comunità non solo gli Enti pubblici che ne hanno la titolarità, ma anche le risorse della società civile organizzata.

Per quanto concerne le collaborazioni con soggetti pubblici e privati, ha sottoscritto **Protocolli di Intesa** con **l'Università degli Studi di Messina, ARTEA Scuola di Specializzazione in Arteterapia, Istituto Format, Comune San Cipirello, Comune di Borgetto, Comune di Piana Degli Albanesi.**

**Aderisce** al Consorzio Comunità Nuova , Consorzio la Salute, Consorzio Solco.



# *COSAM TOTUS TUUS*

*Cooperativa Sociale*

## **CONVENZIONI**

Cosam Totus Tuus ha stipulato Convenzioni per lo svolgimento del Servizio civile con **la Provincia Regionale di Messina, Provincia Regionale di Palermo, Comune di Palermo, Comune di Misilmeri, Università degli studi di Messina, Consorzio Regionale Enti Servizi Sanitari e numerose Coop. del territorio.**

## **PARTNERSHIP**

Con l'Università degli Studi di Messina, ARTEA Scuola di Specializzazione in Arteterapia, Istituto Format, Comune San Cipirello, Comune di Borgetto, Comune di Piana Degli Albanesi, Provincia Regionale di Palermo, Provincia Regionale di Messina.

## **INFORMAZIONI E UTILITÀ**

### **LO STAFF**

**Lo Staff è composto da:** Assistenti Sociali, Psicologi, Educatori Professionali Assistenti Educativi, O.S.S., Infermieri Professionali, Operatori addetti ai Servizi Ausiliari, Operatori Addetti ai Servizi alla Persona, Pedagogisti, Legali, Mediatori Familiari, Terapisti della Riabilitazione, Logopedisti, Istruttori ISEF. E' costante l'attenzione alla **Formazione** dei propri operatori che annualmente seguono corsi di formazione ed aggiornamento al fine di rispondere al meglio alle esigenze dell'utenza e qualificare gli interventi.

### **MEZZI**

n° 2 **Autovettura**

### **QUALITÀ**

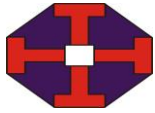
La Cooperativa Cosam Totus Tuus per garantire la realizzazione dei Servizi secondo i criteri di qualità, efficienza ed efficacia, possiede la certificazione di qualità **UNI EN ISO 9001:2008.**

Il Sistema di Gestione per la Qualità è lo strumento che consentirà alla Cooperativa Cosam Totus Tuus di attuare la Politica della Qualità e di perseguirne gli obiettivi determinati, compreso il costante controllo di tutti i processi produttivi.

### **COSTI**

Per i Servizi affidati dagli Enti Locali viene applicato il costo di aggiudicazione a carico degli stessi con eventuale compartecipazione da parte dell'utente nella misura prevista dal Comune di residenza.

Per i Servizi richieste di privati viene applicato un costo a carico dell'utente secondo tariffe annualmente stabilite dalla cooperativa .



# *COSAM TOTUS TUUS*

*Cooperativa Sociale*

## **IL REGOLAMENTO INTERNO**

Il regolamento Interno della Cooperativa Cosam Totus Tuus è stato approvato con delibera assembleare del 10 Aprile 2007.

Il Regolamento Interno ha lo scopo di disciplinare l'organizzazione del lavoro dei soci lavoratori, le cui prestazioni lavorative contribuiscono al raggiungimento degli scopi sociali della Cooperativa. In particolare, il regolamento definisce e disciplina le tipologie di rapporti che saranno adottate dalla cooperativa e dai soci lavoratori, quali ulteriori e distinti rapporti contrattuali rispetto al rapporto associativo.

## **CONTROLLO DELLA QUALITÀ**

Il monitoraggio è un'azione unitaria che orienta la sua indagine su 3 aspetti principali:

**Grado di soddisfazione** dell'utenza attraverso la valutazione di esito/impatto (efficacia del servizio attraverso un confronto tra gli obiettivi dichiarati dal progetto e i risultati ottenuti)

**Qualità degli interventi** attraverso la valutazione di Processo (efficienza delle risorse impiegate, delle prestazioni effettuate, delle attività svolte e della modalità e metodologie sviluppate);

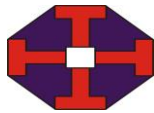
**Rendicontazione del lavoro** svolto attraverso la valutazione di struttura (adeguatezza della struttura organizzativa e della gestione delle risorse).

La Cooperativa Cosam Totus Tuus ha predisposto una procedura di monitoraggio che attraverso un unico processo di rilevazione in tempi diversi, consente di rilevare per ciascuno dei suddetti aspetti gli elementi di criticità o di forza così da rimodulare, ove necessario, gli interventi programmati.

## **MODALITÀ RICORSI**

Gli utenti possono segnalare eventuali anomalie nei Servizi o attivare le predisposte azioni di RICORSO attraverso modulistica specifica per ogni Servizi. Tale modulistica (dopo essere stata scaricata, stampata e compilata in tutte le sue parti) verrà consegnata al responsabile del Servizio così da poter attivare le procedure previste per intervenire in modo rapido e mirato. Qualora l'utente non abbia la possibilità o capacità di accedere alla modulistica su indicata, potrà farne richiesta al referente del Servizio che provvederà a illustrare e consegnare i moduli richiesti.

Per INFORMAZIONI e SUPPORTO nelle procedure di ricorso contattare il referente del Servizio.



# *COSAM TOTUS TUUS*

*Cooperativa Sociale*

## **CONTATTI**

**Denominazione o Ragione Sociale Cosam Totus Tuus Società Cooperativa Sociale**

**Sede Legale nel Comune di Palermo Piazza Luigi Sturzo 44 90139 Palermo**

**Codice Fiscale e Partita IVA 03927680821**

**Telefono / Fax 0915502348**

**Cellulare 3388260894**

**email [cosamtotustuus@yahoo.it](mailto:cosamtotustuus@yahoo.it)**

**email Pec [cosamtotustuus@pec.it](mailto:cosamtotustuus@pec.it)**

**Sito [www.cosamtotustuus.it](http://www.cosamtotustuus.it)**

## **RIFERIMENTI**

**Registro Imprese** - Camera di Commercio di Palermo - C.C.I.A.A. - N.REA 160673

**Iscritta all'albo Società Cooperative** con il numero A153722, sezione cooperative a mutualità prevalente di diritto di cui agli art. 111-septies, 111-undecies e 223-terdecies, comma 1, categoria cooperative sociali;

**Iscritta all'Albo Regionale** degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della Legge Regionale 09.05.1986 n.22, per lo svolgimento di Assistenza Domiciliare Minori

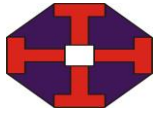
**Iscritta all'Albo Regionale** degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della Legge Regionale 09.05.1986 n.22, per lo svolgimento di Assistenza Domiciliare Disabili

**Iscritta all'Albo Regionale** degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della Legge Regionale 09.05.1986 n.22, per lo svolgimento di Assistenza Domiciliare Anziani;

**Inserita nell'albo** enti per la formazione agli Operatori Locali di Progetto e formazione Volontari S.C.

*La Cooperativa ha elaborato Carte dei Servizi per ciascun Servizio svolto che illustra le specificità delle modalità di erogazione, in coerenza con l'ART. 58 della LR n.19/2006*





*COSAM TOTUS TUUS*  
*Cooperativa Sociale*

**Carta Dei Servizi**  
**Servizio Di Assistenza MINORI**  
**Specialistica Scolastica**  
**Ed Extra Scolastica**

Comune di Sciacca - Prot. n. 0038896 del 03-08-2023



# *COSAM TOTUS TUUS*

*Cooperativa Sociale*

## **FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La realizzazione di una carta dei servizi scolastici ed educativi ha la finalità di fungere da strumento di informazione, tutela e partecipazione ai fruitori del servizio .

## **L'INTEGRAZIONE SCOLASTICA**

L'integrazione scolastica degli alunni in situazione di handicap o di svantaggio è perseguita nel rispetto della diversità di ciascuno, nella ricerca dello sviluppo delle potenzialità di tutti e delle loro valorizzazioni.

## **OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA**

Il servizio di assistenza scolastica specialistica persegue i seguenti obiettivi:

- favorire l'integrazione sociale dei minori portatori di handicap o generalmente a rischio di emarginazione;
- lavorare in un'ottica di collaborazione e integrazione tra i diversi servizi e le diverse competenze.

L'integrazione scolastica si avvale delle seguenti figure:

- \* Educatori
- \* Assistenti Educativi
- \* Personale specializzato in particolari handicap (logopedista, esperto nel linguaggio dei segni ecc.)

## **A CHI È RIVOLTO**

Fruitori diretti : minori e loro famiglie.

Fruitori indiretti : personale della scuola

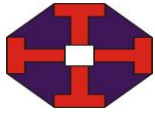
## **PRINCIPI**

### **UGUAGLIANZA**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto di accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Una particolare attenzione è riservata ai soggetti che si trovano nelle condizioni di maggiore disagio sociale.

### **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione dell'utente fruitore, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori del servizio. In particolare, gli utenti hanno facoltà di presentare reclami ed istanze, compilare il questionario tipo di qualità dove indicare il proprio gradimento sui singoli servizi e prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento degli stessi.



# *COSAM TOTUS TUUS*

## *Cooperativa Sociale*

### **CRITERI DI ACCESSO**

I criteri per l'accesso ai servizi/interventi compresi nella presente carta, sono disciplinati dall'ente committente (Comune, Provincia, d'intesa con gli Istituti Scolastici e le istituzioni sanitarie competenti). Il servizio di assistenza educativa specialistica viene attivato dal Comune per gli alunni diversamente abili residenti nello stesso, frequentanti la scuola infanzia, primaria e secondaria di primo grado e dalla Provincia per gli alunni diversamente abili frequentanti le scuole secondarie di secondo grado.

Destinatari del servizio sono i bambini e gli alunni diversamente abili residenti individuati come soggetti portatori di handicap ai sensi della Legge 104/92 .

L'individuazione degli alunni diversamente abili per i quali attivare il servizio viene effettuata dal Servizio Socio-Educativo del Comune, dai Dirigenti delle scuole coinvolti o loro delegati, con il supporto della figura di coordinamento pedagogico a livello distrettuale e dal Servizio di riabilitazione della ASL.

La famiglia è chiamata a condividere l'intervento formalizzando la richiesta del servizio di assistenza educativa specialistica in ambito scolastico. Il servizio di assistenza educativa specialistica è gratuito ed è erogato nei limiti della disponibilità delle somme messe a disposizione dall'Ente Committente.

### **REQUISITI DI ACCESSO**

Possesso della certificazione sanitaria per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap .

### **L'ASSISTENTE SPECIALISTICO**

E' un professionista appartenente all'area dei servizi alla persona le cui mansioni sono, in adempimento dell'art. 13 punto 3 della L. 104/92, finalizzate all'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni in situazione di handicap iscritti nelle scuole materne, elementari e medie inferiori e superiori, nonché, alla effettiva integrazione scolastica e sociale degli stessi.

E' quindi una professionalità specifica che ha come proprio ambito di azione la scuola, come finalità autonomia-assistenza-comunicazione, come specificità: l'essere sempre in collaborazione, a supporto e mai in sostituzione di nessuno.

E' quindi una figura di sistema nell'ampio processo della integrazione scolastica dell'alunno diversamente abile.

### **COME OPERA**

L'assistente scolastico specialistico assolve a funzioni assistenziali ed educative finalizzate all'autonomia e alla comunicazione personale dell'alunno in difficoltà.

La sua azione educativa si articola in diversi modi:

- intervento diretto verso l'alunno assistito per recuperare le sue risorse;
- intervento indiretto inteso come lettura dei bisogni individuali e della classe per l'inserimento nel gruppo;



# *COSAM TOTUS TUUS*

## *Cooperativa Sociale*

□ interventi congiunto con tutti i docenti della classe per una partecipazione attiva alla realizzazione di obiettivi e progetti

### **AREE DI INTERVENTO**

Aiuto all'autonomia

Aiuto alla comunicazione e relazione

### **A) PRESTAZIONI/ INTERVENTI DI AIUTO ALL'AUTONOMIA**

- Interventi per il potenziamento di prassi legate alla cura della persona sul piano delle funzioni di base (mangiare, camminare, uso dei servizi, vestirsi, svestirsi ecc.)
- Partecipazione a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative (visite guidate)
- Guida e addestramento all'esecuzione di semplici consegne
- Aiuto all'orientamento con padronanza nello spazio circostante (esplorazione dell'ambiente scuola, esplorazione ambiente circostante, prime escursioni mondo esterno)
- Uso di strumenti protesici
- Interventi di aiuto nelle attività di laboratorio e ludiche

### **B) PRESTAZIONI/ INTERVENTI SULLA COMUNICAZIONE E RELAZIONE:**

- Facilitazione all'instaurazione di rapporti con i compagni e gli adulti
- Guida all'acquisizione di regole di convivenza e gestione di rapporti conflittuali
- Guida e sollecitazione ad una interazione più partecipativa con i coetanei
- Supporto nella gestione delle problematiche degli alunni con turbe del comportamento
- Ampliamento delle forme di comunicazione e relazioni già presenti
- Assistenza per la "comunicazione", assistenza nella "comunicazione facilitata " per gli alunni autistici e con cerebrolesione, ove specificatamente programmata.
- Per gli alunni audiolesi non protesizzati svolgimento di attività di interpreti gestuali e per quelli protesizzati svolgimento di attività di facilitatore nella comunicazione orale

### **Funzioni e competenze dell'Assistente Specialistico**

- 1) Collabora per l'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività (aula - laboratori) come supporto funzionale, ma anche sociorelazionale.
- 2) Svolge prestazioni igienico assistenziali con modalità educative
- 3) Promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia.
- 4) Interviene nella conduzione di piccoli gruppi per integrazione sociale ed educazione alla diversità.
- 5) Collabora con i docenti curricolari e di sostegno.
- 6) Partecipa ai viaggi di istruzione, collaborando alla loro preparazione
- 7) Partecipa alla stesura del Piano Educativo Individualizzato.
- 8) Interviene alle riunioni di modulo e può partecipare a colloqui e assemblee di classe.



## **COSAM TOTUS TUUS** *Cooperativa Sociale*

- 9) Partecipa alle Commissioni H e Gruppi di Lavoro Handicap.
- 10) Redige una relazione finale sull'alunno assistito.

Partecipa ai corsi di formazione/aggiornamento programmati dalla Cooperativa  
**La famiglia** rappresenta un punto di riferimento essenziale per la corretta inclusione scolastica sia in quanto fonte di informazioni preziose sia in quanto luogo in cui avviene la continuità tra educazione formale ed educazione informale - ha diritto di partecipare alla formulazione del PDF e del PEI, nonché alle loro verifiche - partecipa ai colloqui previo opportuno accordo nella definizione dell'orario - ha diritto a prendere visione di tutta la documentazione relativa.

### **STANDARD GENERALI E SPECIFICI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

#### **Generali :**

- Tempestività dell'intervento
- Informazione relativa all'accesso
- Continuità educativa ( affiancamento all'alunno disabile dello stesso operatore nel corso dell'anno scolastico)
- Capacità relazionali dell'operatore
- Partecipazione alla costruzione del Progetto Educativo individuale

#### **Specifici:**

- Possesso del titolo di studio richiesto per la funzione
- Aggiornamento professionale periodico del personale
- Utilizzazione di strumenti di osservazione e monitoraggio :
  1. Schede per l'Osservazione;
  2. Cartella - Percorso Educativo Personalizzato;
  3. Quaderno per il Progetto di integrazione;
  4. Foglio di servizio riepilogativo mensile;
  5. Relazione Mensile a cura del ns. coordinatore referente circa il lavoro eseguito (erogazione e tempi delle prestazioni, sospensioni temporanee, cessazioni ecc.), i risultati ottenuti e quant'altro ritenuto rilevante;

### **MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ**

Tale procedura avviene attraverso la somministrazione di apposita modulistica con periodicità quadrimestrale. Il monitoraggio consente di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi per ciascuna area e ridefinire il PEI.

### **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

Al termine dell'anno scolastico viene somministrato alla famiglia ed al dirigente scolastico apposito questionario di rilevazione del grado di soddisfazione.



# *COSAM TOTUS TUUS*

## *Cooperativa Sociale*

### **RECLAMI**

I Dirigenti Scolastici e le famiglie possono avanzare reclami in ordine alla erogazione del servizio servendosi dell'apposita modulistica presente nei nostri uffici oppure rivolgendosi all'ente Pubblico affidatario del Servizio.

### **REGOLAMENTO**

#### **DIRITTI DELL'UTENZA**

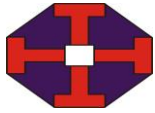
1. L'utente ha diritto di essere trattato nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.
2. L'utente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative.
3. L'utente deve esprimere il consenso alla erogazione del servizio e deve essere informato del progetto educativo predisposto.
4. L'utente ha diritto di ottenere che i propri dati ed ogni altra informazione che lo riguarda, rimangano segreti e non siano divulgati a soggetti non direttamente coinvolti nel progetto educativo.
5. L'utente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

#### **DOVERI DEGLI OPERATORI**

Gli Assistenti Specialistici si impegnano ad assicurare le prestazioni nel rispetto dei principi garantiti dalla legislazione italiana sulla tutela della dignità e della privacy delle persone assistite e/o delle loro famiglie. Sono tenuti al segreto professionale.

L' Assistente Specialistico deve :

- assicurare la prestazione lavorativa, secondo le modalità e i tempi previsti dal PEI , ove necessario anche fuori dalla struttura scolastica
- progettare le attività alla presa in carico, individuando criteri funzionali di operatività, stabilendo obiettivi, contenuti, metodi, spazi, tempi, strumenti;
- verificare l'andamento delle attività programmate, modificando, integrando, adeguando l'iniziale progetto assistenziale individuale d'intesa con l'equipe interistituzionale ;
- analizzare eventuali difficoltà presentatesi, individuando criteri idonei a rimuovere le medesime, formulando proposte risolutive;
- relazionare periodicamente;
- svolgere le attività previste nel progetto assistenziale ;
- partecipare alle riunioni del gruppo di coordinamento.
- compilare la modulistica prevista per la gestione del servizio



## *COSAM TOTUS TUUS* *Cooperativa Sociale*

### **TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Le prestazioni saranno erogate, di massima nei giorni dal lunedì al sabato in orario antimeridiano in relazione ai bisogni dell'utenza e delle modalità previste nel progetto educativo individualizzato. L'operatore parteciperà altresì agli incontri di programmazione e verifica del progetto che saranno realizzati con i servizi socio educativi territoriali e la valutazione degli interventi sarà effettuata con la supervisione di un'equipe.

### **RIUNIONI DI COORDINAMENTO E SUPERVISIONE**

#### **L'equipe**

Viene garantita una equipe a cadenza mensile dove partecipano tutti gli operatori , l'Ass. Sociale ed il Coordinatore. Questi incontri permettono lo scambio di esperienze tra gli operatori, in aggiunta al percorso di supervisione e si affrontano aspetti assistenziali ed organizzativi comuni a tutti i casi.

#### **La Supervisione**

*La supervisione sul ruolo affronta le difficoltà che l'operatore incontra con l'utente*

I temi affrontati nella supervisione sono:

- La gestione della relazione con l'alunno*
- Le dinamiche della classe.*
- Le relazioni con le altre figure della integrazione scolastica*



**COSAM TOTUS TUUS**  
*Cooperativa Sociale*

## CONTATTI

### **Denominazione o Ragione Sociale :**

Cosam Totus Tuus Società Cooperativa Sociale

### **Sede Legale:**

Comune di Palermo Piazza Luigi Sturzo 44 90139 Palermo

**Codice Fiscale e Partita IVA :** 03927680821

**Telefono / Fax :** 0915502348

**Cellulare :** 3388260894

**Email:** [cosamtotustuus@yahoo.it](mailto:cosamtotustuus@yahoo.it)

**email Pec:** [cosamtotustuus@pec.it](mailto:cosamtotustuus@pec.it)

**Sito:** [www.cosamtotustuus.it](http://www.cosamtotustuus.it)

## RIFERIMENTI

**Registro Imprese** - Camera di Commercio di Palermo - C.C.I.A.A. - N.REA 160673

**Iscritta all'albo Società Cooperative** con il numero A153722, sezione cooperative a mutualità prevalente di diritto di cui agli art. 111-septies, 111-undecies e 223-terdecies, comma 1, categoria cooperative sociali;

**Iscritta all'Albo Regionale** degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della Legge Regionale 09.05.1986 n.22, per lo svolgimento di Assistenza Domiciliare Minori

**Iscritta all'Albo Regionale** degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della Legge Regionale 09.05.1986 n.22, per lo svolgimento di Assistenza Domiciliare Disabili

**Iscritta all'Albo Regionale** degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della Legge Regionale 09.05.1986 n.22, per lo svolgimento di Assistenza Domiciliare Anziani;

*La Cooperativa ha elaborato Carte dei Servizi per ciascun Servizio svolto che illustra le specificità delle modalità di erogazione, in coerenza con l'ART. 58 della LR n.19/2006*