



C.A.S.A.
Centro Assistenza Sociale Adrano
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Via C. Colombo, 295 – 95033 Biancavilla (CT) - C.F./P.I.: 04289000871
Tel e fax: 095 984559 e-mail: info@casaonlus.it
<https://www.casaonlus.it>

C.A.S.A. | CARTA DEI SERVIZI

C.A.S.A. SOC. COOP. SOCIALE ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

Servizio socio-educativo per persone con disabilità sensoriale uditiva in età
prescolare, scolastica e universitaria

Ascolto • Autonomia • Comunicazione • Inclusione

ENTE GESTORE
SEDE LEGALE E
AMMINISTRATIVA
SEDE OPERATIVA
EDIZIONE

C.A.S.A. Soc. Coop. Sociale Onlus
Via Cristoforo Colombo 295 - Biancavilla (CT)
Centro ABACARE - Via Solaris 63 - Biancavilla (CT)
Settembre 2026

Uno strumento trasparente per conoscere il servizio, partecipare al progetto educativo e far valere i propri diritti.



C.A.S.A.
Centro Assistenza Sociale Adrano
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Via C. Colombo, 295 – 95033 Biancavilla (CT) - C.F./P.I.: 04289000871
Tel e fax: 095 984559 e-mail: info@casaonlus.it
<https://www.casaonlus.it>

C.A.S.A. | CARTA DEI SERVIZI

La Carta in breve

Questa Carta descrive gli impegni assunti da C.A.S.A. verso le persone con disabilità uditiva, le famiglie, le istituzioni scolastiche e universitarie e la Città Metropolitana di Catania. Non è un documento formale fine a sé stesso: indica come si accede al servizio, chi interviene, come vengono concordati gli obiettivi e come si controlla la qualità delle prestazioni.

CONTATTO	RIFERIMENTO
Uffici C.A.S.A.	Via Cristoforo Colombo 295, Biancavilla (CT)
Centro ABACARE	Via Solaris 63, Biancavilla (CT) - tel. 095 8144918
Telefono uffici	095 984559
E-mail / PEC	info@casaonlus.it - casaonlus@pec.it
Apertura	Lunedì-venerdì: 8:30-13:00 e 15:30-18:30

1. Identità, finalità e principi

C.A.S.A. è una cooperativa sociale impegnata nella progettazione e gestione di interventi educativi, sociali e di inclusione. Nel servizio socio-educativo rivolto a persone con disabilità sensoriale uditiva mette al centro la persona, fin dalla prima infanzia, la sua modalità comunicativa, il contesto di vita e il diritto a partecipare pienamente alla vita familiare, educativa, scolastica, universitaria e comunitaria.

- Centralità della persona e personalizzazione degli interventi.
- Rispetto della dignità, delle scelte comunicative, della cultura e dell'identità della persona sorda.
- Eguaglianza, imparzialità, continuità e accessibilità del servizio.
- Collaborazione con famiglia, scuola, Università, servizi sanitari e sociali.
- Riservatezza, sicurezza e uso responsabile delle informazioni.
- Valutazione periodica dei risultati e miglioramento continuo.

2. Destinatari e obiettivi

Il servizio è rivolto a bambini in età prescolare e a persone con disabilità sensoriale uditiva frequentanti la scuola di ogni ordine e grado o l'Università, ammesse secondo le procedure dell'Ente pubblico competente. Gli interventi sono calibrati sull'età, sul livello di sviluppo, sulle capacità, sulle preferenze comunicative e sul progetto individuale. Per i bambini più piccoli il lavoro coinvolge in modo prioritario la famiglia e i contesti educativi frequentati.

- promuovere precocemente intenzionalità comunicativa, linguaggio, ascolto, interazione e gioco condiviso;
- sostenere i genitori nelle strategie comunicative da utilizzare nelle routine quotidiane;
- favorire comunicazione, comprensione e accesso ai contenuti;
- rafforzare autonomie personali, scolastiche, universitarie e sociali;
- sostenere partecipazione, relazione con i pari e benessere;
- preparare e accompagnare l'ingresso alla scuola dell'infanzia e le successive transizioni;
- prevenire isolamento, dispersione e disuguaglianze;
- valorizzare risorse personali e orientare verso scelte formative consapevoli.



3. Sedi, accessibilità e orari

Gli uffici amministrativi sono in via Cristoforo Colombo 295. Il Centro ABACARE di via Solaris 63 costituisce sede operativa e punto di raccordo professionale. Le prestazioni possono svolgersi anche presso scuole, Università, domicilio o altri contesti autorizzati dal progetto, in accordo con l'Ente committente.

SEDE	FUNZIONE	ORARIO
Via Cristoforo Colombo 295	Accoglienza, segreteria, informazioni, appuntamenti	Lun-ven 8:30-13:00 / 15:30-18:30
Centro ABACARE - Via Solaris 63	Coordinamento operativo, incontri, valutazioni e attività programmate	Lun-ven 8:30-13:00 / 15:30-18:30

Gli orari delle prestazioni sono definiti nel progetto individuale e possono essere rimodulati, previa autorizzazione, in relazione all'orario scolastico o universitario e ai bisogni documentati dell'utente.

4. Accesso e percorso di presa in carico

- Attivazione: ricezione dell'ammissione e della documentazione da parte dell'Ente competente.
- Primo contatto: colloquio con utente e famiglia per raccogliere bisogni, preferenze comunicative, aspettative e informazioni utili.
- Valutazione: confronto con scuola o Università e, quando necessario, con i servizi sanitari e sociali.
- Progetto educativo individualizzato: definizione condivisa di obiettivi, attività, tempi, operatori e indicatori di risultato.
- Erogazione e registrazione: svolgimento delle prestazioni e tracciabilità delle attività.
- Verifica: incontri periodici, valutazione degli esiti e rimodulazione motivata del progetto.
- Chiusura o continuità: relazione conclusiva e passaggio concordato alla fase successiva.

5. Il progetto educativo individualizzato

Il progetto educativo individualizzato traduce i bisogni in obiettivi concreti e verificabili. Contiene il profilo iniziale, gli obiettivi prioritari, le strategie comunicative ed educative, le attività, la frequenza, i soggetti coinvolti, gli indicatori di risultato e le scadenze di verifica. Ogni modifica rilevante viene condivisa con l'utente, la famiglia e i referenti istituzionali, nel rispetto delle competenze di ciascuno.

6. Équipe e responsabilità professionali

C.A.S.A. impiega personale in possesso dei titoli e delle qualifiche richiesti dalla normativa, dall'accreditamento e dal contratto applicabile. La composizione dell'équipe è definita in base al progetto individuale.

PROFILO	CONTRIBUTO AL SERVIZIO
Coordinatore del servizio	Organizza risorse e turni, raccorda i soggetti, presidia progetto, continuità e qualità.
Assistente sociale	Analizza bisogni e risorse, sostiene la rete familiare e territoriale e facilita l'accesso ai servizi.
Educatore professionale / pedagogico	Progetta e realizza interventi educativi, sostiene apprendimenti, autonomie e partecipazione.
Assistente alla comunicazione / tecnico LIS / mediatore	Rende accessibile la comunicazione e i contenuti mediante LIS, strategie visive e strumenti adeguati.
Interprete LIS, ove previsto	Assicura interpretariato nei contesti e nelle attività individuate dal progetto.
Tutor per studenti universitari sordi	Supporta organizzazione dello studio, accesso alle informazioni e relazione con l'Ateneo.
Professionisti specialistici di supporto	Contribuiscono, quando previsti e autorizzati, alla valutazione e alla consulenza multidisciplinare.



Tutti gli operatori sono tenuti alla riservatezza, alla formazione continua, al rispetto del codice etico e delle procedure di sicurezza e protezione dei dati.

7. Prestazioni garantite

- interventi precoci, mediati dal gioco e dalle routine, per comunicazione, relazione e sviluppo globale;
- coinvolgimento e accompagnamento dei genitori nell'uso di strategie comunicative accessibili;
- mediazione e facilitazione della comunicazione;
- sostegno educativo e didattico, senza sostituire le funzioni proprie dei docenti;
- supporto alla comprensione, produzione linguistica e organizzazione dello studio;
- interventi per autonomie personali, sociali e orientamento;
- attività espressive, laboratoriali, digitali e di socializzazione coerenti con il progetto;
- raccordo operativo con famiglia, servizi per la prima infanzia, scuola, Università e servizi sanitari e sociali;
- osservazione, documentazione, verifica e restituzione degli esiti;
- informazione e consulenza educativa alla famiglia.

8. Partecipazione dell'utente e della famiglia

La persona è protagonista del proprio progetto. Obiettivi e metodi sono spiegati con modalità accessibili e, per quanto possibile, scelti insieme. La famiglia partecipa al colloquio iniziale, alle verifiche e alla valutazione finale; può formulare osservazioni e proposte in qualsiasi momento. Con il consenso e nel rispetto dei ruoli, C.A.S.A. promuove incontri di rete con scuola, Università e servizi.

- colloqui programmati e contatti concordati;
- condivisione degli obiettivi e delle revisioni del progetto;
- questionari di soddisfazione accessibili;
- restituzioni sintetiche sugli esiti;
- raccolta e tracciamento di proposte, segnalazioni e reclami.

9. Standard di qualità

AREA	IMPEGNO DI C.A.S.A.	COME SI VERIFICA
Accoglienza	Risposta chiara e orientamento al servizio	Registrazione contatti e richieste
Presa in carico	Avvio secondo autorizzazione e disponibilità concordate	Data di attivazione e piano operativo
Continuità	Gestione tempestiva delle assenze e delle sostituzioni	Registro presenze e comunicazioni
Personalizzazione	Progetto con obiettivi e verifiche periodiche	PEI/progetto e verbali di verifica
Professionalità	Titoli verificati, supervisione e aggiornamento	Fascicoli del personale e piano formativo
Partecipazione	Coinvolgimento documentato di utente e famiglia	Colloqui, questionari e restituzioni
Reclami	Presa in carico entro 5 giorni lavorativi e risposta, di norma, entro 15	Registro reclami e risposte
Privacy	Accesso ai dati limitato al personale autorizzato	Audit, autorizzazioni e procedure interne



10. Diritti e responsabilità

Diritti della persona e della famiglia

- ricevere informazioni comprensibili e accessibili;
- essere trattati con rispetto, senza discriminazioni;
- partecipare alle decisioni che riguardano il progetto;
- conoscere il nominativo e il ruolo degli operatori;
- ottenere continuità, puntualità e riservatezza;
- presentare osservazioni, suggerimenti e reclami senza conseguenze negative.

Responsabilità condivise

- fornire informazioni corrette e segnalare tempestivamente variazioni rilevanti;
- rispettare appuntamenti, operatori, ambienti e regole di sicurezza;
- comunicare assenze con il preavviso possibile;
- collaborare alle verifiche del progetto e usare correttamente strumenti e materiali.

11. Privacy, sicurezza e tutela

I dati personali, inclusi quelli relativi alla salute e alla disabilità, sono trattati esclusivamente per finalità connesse al servizio, secondo il Regolamento (UE) 2016/679, la normativa nazionale e le istruzioni del Titolare. L'informativa privacy è consegnata agli interessati. Il personale segnala immediatamente eventi critici, rischi, sospetti maltrattamenti, discriminazioni o violazioni della riservatezza e attiva le procedure previste.

12. Segnalazioni, suggerimenti e reclami

Una segnalazione può essere presentata verbalmente, per telefono, e-mail, PEC o in forma scritta presso le sedi. Deve indicare, quando possibile, i fatti, la data, il servizio interessato e un recapito per la risposta. C.A.S.A. registra il reclamo, ne conferma la presa in carico entro 5 giorni lavorativi, svolge l'istruttoria e risponde di norma entro 15 giorni lavorativi. Se il caso richiede più tempo, comunica il motivo e il nuovo termine. Resta sempre possibile rivolgersi alla Città Metropolitana di Catania o alle autorità competenti.

CANALE	RECAPITO
E-mail	info@casaonlus.it
PEC	casaonlus@pec.it
Telefono uffici	095 984559
Centro ABACARE	095 8144918
Consegna a mano	Via C. Colombo 295 / Via Solaris 63 - Biancavilla

13. Servizi migliorativi e valore aggiunto

Nel rispetto delle autorizzazioni e delle risorse disponibili, C.A.S.A. integra l'intervento con azioni che rafforzano efficacia, accessibilità e continuità:

- raccordo multidisciplinare con le competenze del Centro ABACARE;
- consulenza educativa e orientamento alle famiglie, anche nella fascia prescolare;
- laboratori genitore-bambino e indicazioni operative per le routine, quando previsti dal progetto;
- supervisione dei casi complessi e confronto periodico dell'équipe;
- formazione continua su sviluppo precoce, disabilità uditiva, LIS, accessibilità e tecnologie inclusive;
- materiali visivi, ludici e digitali personalizzati in base all'età;
- iniziative di sensibilizzazione rivolte ai servizi per l'infanzia, alla comunità scolastica e territoriale;



C.A.S.A.
Centro Assistenza Sociale Adrano
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Via C. Colombo, 295 – 95033 Biancavilla (CT) - C.F./P.I.: 04289000871
Tel e fax: 095 984559 e-mail: info@casaonlus.it
<https://www.casaonlus.it>

C.A.S.A. | CARTA DEI SERVIZI

- monitoraggio digitale delle attività e degli indicatori, nel rispetto della privacy;
- supporto alla transizione verso la scuola dell'infanzia, tra i cicli scolastici e all'ingresso nel percorso universitario.

Le attività aggiuntive vengono programmate senza interferire con le prestazioni autorizzate e sono comunicate preventivamente agli interessati e all'Ente competente.

14. Monitoraggio, revisione e diffusione

La qualità viene riesaminata almeno annualmente attraverso dati di attività, verifiche dei progetti, reclami, questionari di soddisfazione e confronto con operatori e stakeholder. Gli esiti orientano il piano di miglioramento. La Carta è disponibile presso le sedi, può essere trasmessa in formato digitale ed è aggiornata quando cambiano normativa, organizzazione o modalità del servizio.

Modulo per segnalazioni, suggerimenti o reclami

CAMPO	DA COMPILARE
Nome e cognome	
Recapito	
Rapporto con il servizio	Utente / familiare / altro
Data e luogo dell'evento	
Descrizione	
Soluzione o proposta richiesta	
Data e firma	

La compilazione nominativa è necessaria quando si richiede una risposta personale. I dati saranno trattati esclusivamente per gestire la segnalazione.

Biancavilla, 2 settembre 2026

C.A.S.A. Soc. Coop. Sociale Onlus
Il legale rappresentante - Claudia Mangano

Firma _____
C.A.S.A. Soc. Coop. Sociale - ONLUS
Sede Legale: Via C. Colombo, 295
95033 Biancavilla (CT)
C.F./P.IVA 04289000871