

**AREA EDUCATIVA E SERVIZIO BIBLIOTECA**
Servizio Sistema Educativo**Relazione obiettivo peg 01 Servizi scolastici finalizzati al Diritto allo Studio****INDAGINE DI CUSTOMER SAFISFACTION SUI SERVIZI VOLTI
ALL'INTEGRAZIONE SCOLASTICA ALUNNI DISABILI****PREMESSA**

La legge quadro n.104/92 sancisce il diritto all'integrazione degli alunni disabili nelle scuole attraverso la programmazione coordinata dei servizi scolastici con quelli sanitari, socio assistenziali, culturali, ricreativi e sportivi territoriali e assegna agli enti locali l'obbligo di attivazione del servizio per l'assistenza e l'autonomia personale in favore degli alunni disabili.

L'Accordo di Programma in materia di integrazione sociale e scolastica di bambini e studenti con Esigenze Educative Speciali del territorio chierese (sottoscritto dagli enti del territorio a dicembre 2012) prevede l'attivazione di ogni provvedimento utile ad assicurare l'accesso al sistema scolastico ed in particolare l'erogazione del servizio di assistenza specialistica a carico dei Comuni.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune di Chieri provvede da anni, attraverso l'impiego di una ditta esterna specializzata, a fornire il servizio di assistenza all'integrazione scolastica, per il supporto alla crescita, alla capacità di socializzazione, all'autonomia relazionale dei ragazzi disabili residenti in Chieri e frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado (n.59 casi totali nell'a.s. 2013/14 con un monte-ore settimanale pari a 423 ore e per una spesa totale annua di circa € 317.000,00 e sempre n. 59 casi totali per l'a.s.2014/2015 con un monte-ore settimanale pari a 424 ore e una spesa presunta annua di circa € 317.000,00)

FUNZIONI DEL PERSONALE

Sinteticamente la Cooperativa affidataria del servizio svolge attraverso il proprio personale:

- interventi che mirino all'acquisizione di una sempre maggiore autonomia da parte dell'allievo disabile, in relazione allo sviluppo delle proprie potenzialità;
- interventi che favoriscano i processi di comunicazione e socializzazione dell'allievo all'interno della classe e nel contesto sociale circostante;
- interventi mirati ad un'interazione con i docenti, le istituzioni scolastiche, il contesto sociale, al fine di assicurare una convergenza degli obiettivi pedagogici ed una programmazione delle attività coerente e il più possibile condivisa da tutti gli operatori;
- attività di collaborazione all'intervento dell'insegnante di sostegno e alla preparazione del materiale didattico per le specifiche attività educative.

MODALITA' E STRUMENTI DI MONITORAGGIO

Il monitoraggio del servizio appaltato è svolto generalmente attraverso incontri specifici con Dirigenti Scolastici e insegnanti, partecipazione ai lavori della Commissione Territoriale di continuità per l'integrazione scolastica, analisi delle relazioni trasmesse dalla cooperativa.

Per l'anno scolastico 2013/2014 il Servizio Sistema Educativo ha proposto la somministrazione di uno strumento in grado di fornire una valutazione oggettiva del lavoro svolto dalla Cooperativa aggiudicataria del Servizio e utilizzabile negli anni successivi. E' stata pertanto elaborata una di scheda di rilevazione con l'obiettivo di:

- valutare l'efficacia dell'intervento rispetto al supporto e sviluppo dell'autonomia e la capacità di comunicazione dei singoli utenti,
- analizzare l'adeguatezza delle competenze degli operatori impiegati rispetto ai compiti richiesti dalla scuola ed in riferimento ai requisiti richiesti da capitolato,
- verificare la necessità di partecipazione degli operatori alla programmazione delle attività formulate dal gruppo classe,
- verificare il grado di coinvolgimento e di collaborazione degli stessi con le altre figure professionali che si occupano dell'alunno disabile,
- valutare la capacità di collaborazione e relazione degli operatori con i genitori degli alunni disabili.
- valutare la necessità di continuità degli operatori di anno in anno sui casi già seguiti,
- verificare il livello di organizzazione della cooperativa in casi di assenza del personale e la tempistica di sostituzione dello stesso,
- valutare l'efficacia quantitativa e qualitativa dell'intervento in relazione al budget di ore a disposizione per i singoli casi, tenuto conto del monte-ore economico disponibile.

DESTINATARI

Il questionario è stato proposto ai Dirigenti Scolastici e insegnanti referenti della disabilità nei vari plessi scolastici (totale di 59 casi sul territorio per l'a.s.2013/2014) in quanto si è valutato che le famiglie potessero offrire valutazioni troppo soggettive (visto il coinvolgimento personale diretto) e non disponessero delle competenze e informazioni necessarie per una valutazione complessiva del servizio.

TEMPI

1. Invio del questionario riferito al servizio di integrazione per alunni disabili per l'a.s.2013/2014 nel mese di maggio 2014 e somministrazione ai Dirigenti Scolastici e/o insegnanti referenti disabilità per ciascun plesso.
2. Raccolta dei modelli compilati entro luglio 2014.
3. Elaborazione dei dati inerenti il questionario nel mese di ottobre.
4. Presentazione dei dati all'Amministrazione Comunale nel mese di novembre.
5. Eventuale presentazione dei dati ai vari referenti degli enti partecipanti nel mese di dicembre prossimo all'incontro per la revisione dell'Accordo di Programma attualmente in essere.

RISULTATI EMERSI:

Dopo l'elaborazione dei questionari emerge soprattutto che:

A) ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E EFFICACIA DELL'INTERVENTO

L'efficacia dell'intervento rispetto al supporto e sviluppo dell'autonomia e la capacità di comunicazione dei singoli utenti (quesito 1) è stata valutata molto positivamente sia dai dirigenti che dagli insegnanti (efficace per il 56% ed abbastanza efficace per il 44%). Non si registrano infatti valutazioni negative né solo sufficienti. La buona gestione del servizio ha garantito inoltre la continuità di intervento su molti casi già seguiti negli anni precedenti dagli stessi operatori (quesito 6). Gli operatori della cooperativa hanno rappresentato per molti alunni e per la scuola nel suo complesso le uniche figure di riferimento in una fase di forte criticità della scuola sia nel reperimento di personale scolastico con formazione specifica sia nella riconferma dello stesso personale da un anno scolastico all'altro. Il quesito 7 mette in luce inoltre la sollecita sostituzione in caso di malattia degli operatori impiegati.

La valutazione globale di dirigenti ed insegnanti del rapporto tra quantità di ore di servizio necessarie e quantità di ore messe a disposizione da parte del Comune (quesito 9) è, per la gran parte dei casi, positiva (molto corrispondente alle necessità per il 17%, abbastanza corrispondente per il 57,70%, sufficiente per il 20,30% ed insufficiente per il 5%).

Il servizio nel suo complesso risulta molto efficace e di alta qualità. Qualità ed efficacia hanno infatti raggiunto un giudizio molto soddisfacente (molto: 30,50%, abbastanza: 66,10%, sufficiente: 3,40%), a riprova della buona ed attenta gestione del servizio da parte della Cooperativa.

B) PERSONALE

Le competenze degli operatori impiegati nel servizio, molti dei quali con specializzazione di educatori (anche se non richiesta da capitolato), sono state valutate molto positivamente (quesito 2: adeguate per il 50,80%, abbastanza adeguate per il 45,80% e sufficienti per il 3,40%). I questionari rilevano inoltre che tale personale possiede una buona capacità di relazione e collaborazione sia con il gruppo classe, attraverso la partecipazione alla programmazione (quesito n. 3), sia con le figure professionali che seguono i diversi casi (quesito n.4), sia con i genitori degli alunni disabili (quesito n.5) che, generalmente, vengono informati correttamente circa il ruolo ed i compiti assegnati agli operatori della cooperativa esterna (domanda n.8).

I riscontri del quesito n. 3 mettono in evidenza il fatto che gli operatori non sempre riescono a partecipare agli incontri di programmazione di classe e monitoraggio dei casi. Purtroppo ciò è dovuto al fatto che il monte ore assegnato dall'Ente per la partecipazione a tali incontri (che peraltro ammonta a ore indirette) è decisamente inferiore al totale delle ore annuali di riunioni cui sono tenuti a partecipare in primis il personale della scuola (insegnante di sostegno e insegnanti di classe) e/o eventuali figure socio-sanitarie.

C) CONCLUSIONI

Il servizio nel suo complesso risulta ben organizzato e gestito, fondato sull'utilizzo di personale preparato e attento alle esigenze degli alunni, della scuola, dei genitori.

La scheda di monitoraggio è risultata un utile strumento da tenere presente anche in occasione della predisposizione della nuova procedura per l'aggiudicazione del servizio e nella valutazione dell'introduzione di nuovi strumenti di verifica.

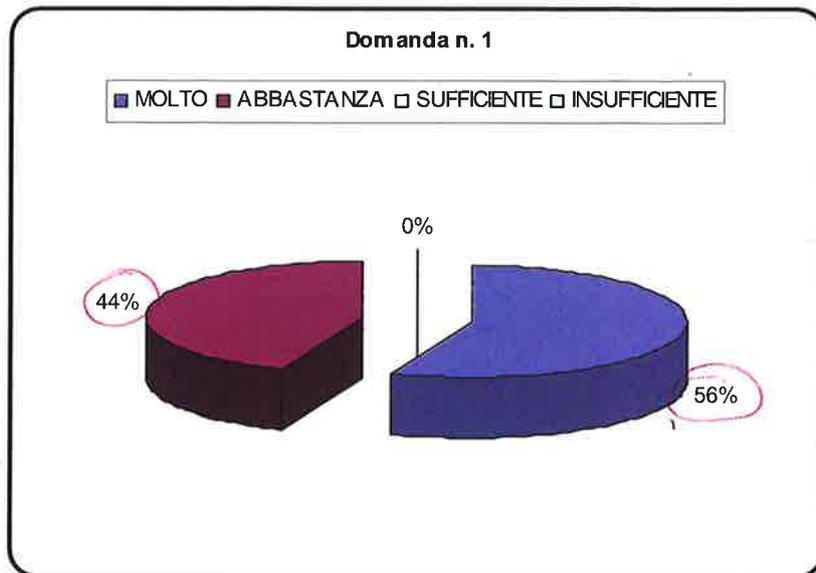
Chieri, 24/11/2014

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO
(Dott.ssa Laura Gavinelli)

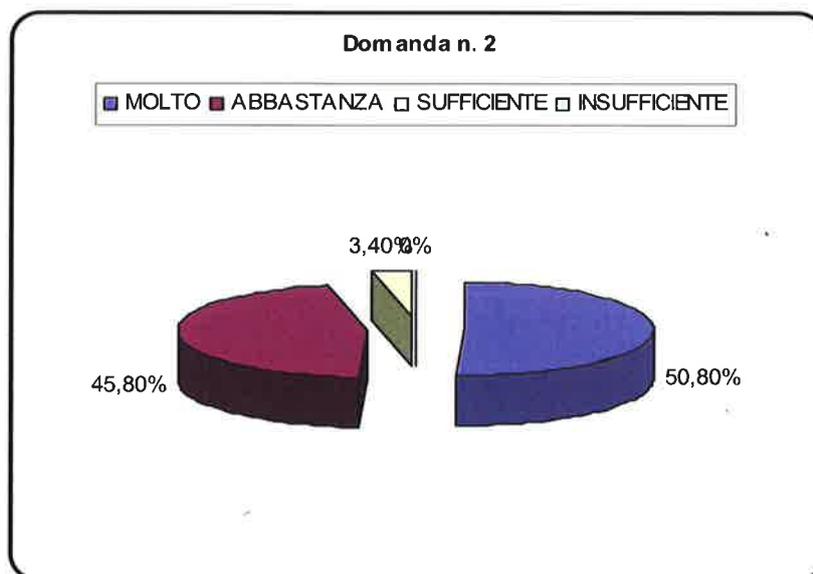


**Servizio Educativo finalizzato a favorire e sviluppare l'autonomia e la comunicazione degli alunni disabili nel sistema scolastico –
Risultati questionari di verifica a.s. 2013/2014**

- 1) L'intervento, finalizzato a favorire e sviluppare l'autonomia e la capacità di comunicazione, nel suo complesso, è stato efficace nel garantire il diritto allo studio e l'integrazione degli alunni disabili nel gruppo-classe?

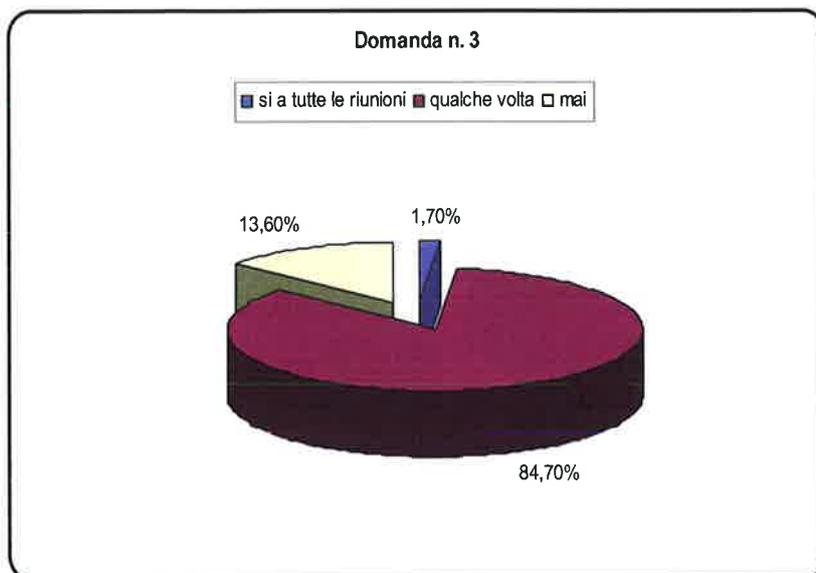


- 2) Le competenze degli operatori impiegati dalla Cooperativa Cittattiva (di seguito denominati operatori) sono state adeguate?

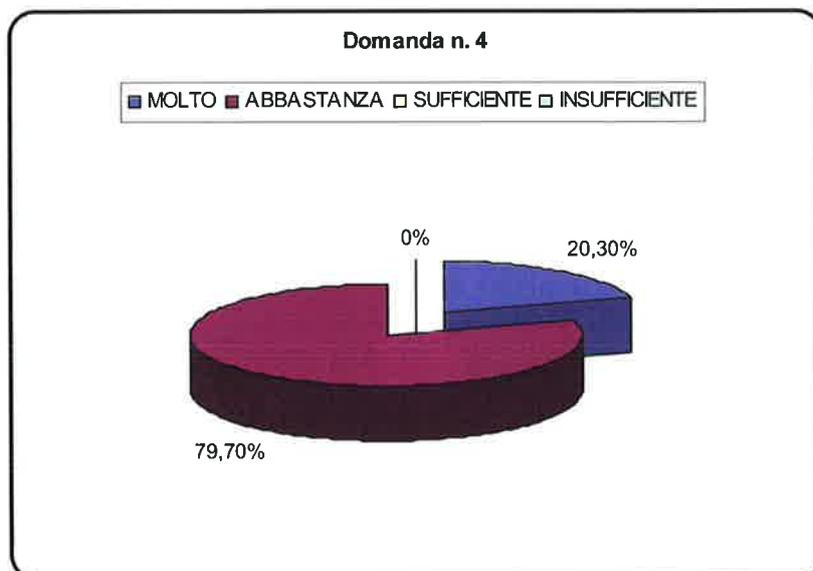


**Servizio Educativo finalizzato a favorire e sviluppare l'autonomia e la comunicazione degli alunni disabili nel sistema scolastico –
Risultati questionari di verifica a.s. 2013/2014**

- 3) Gli operatori del plesso, tenuto conto del numero di ore indirette assegnate, hanno partecipato alla programmazione del gruppo-classe?

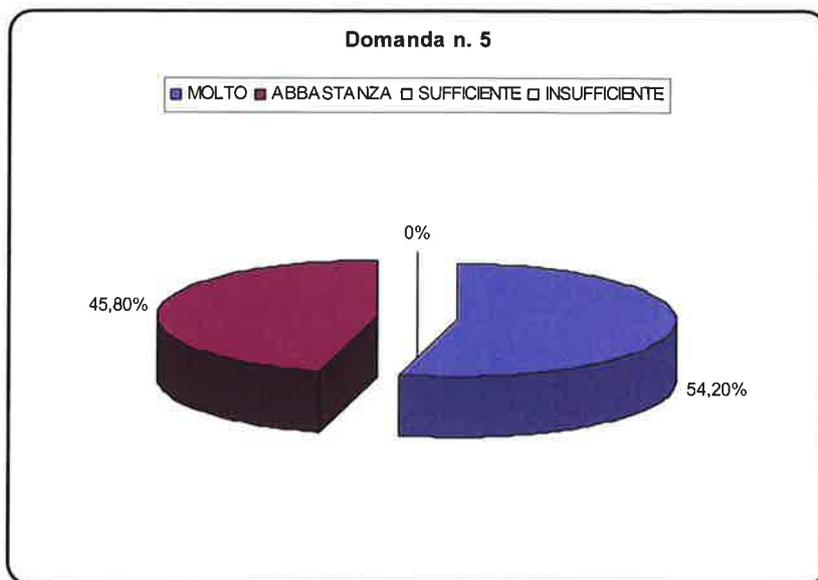


- 4) Ritenete che gli operatori abbiano una buona capacità di relazione e collaborazione rispetto alle altre figure professionali (medici, logopedisti..) che seguono il caso?

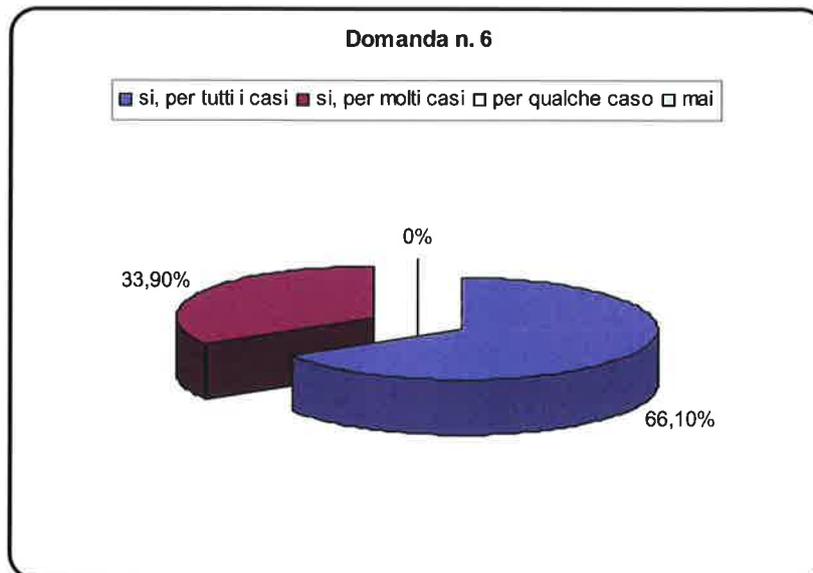


**Servizio Educativo finalizzato a favorire e sviluppare l'autonomia e la comunicazione degli alunni disabili nel sistema scolastico –
Risultati questionari di verifica a.s. 2013/2014**

- 5) Ritenete che gli operatori abbiano una buona capacità di relazione e collaborazione con i genitori degli alunni disabili?

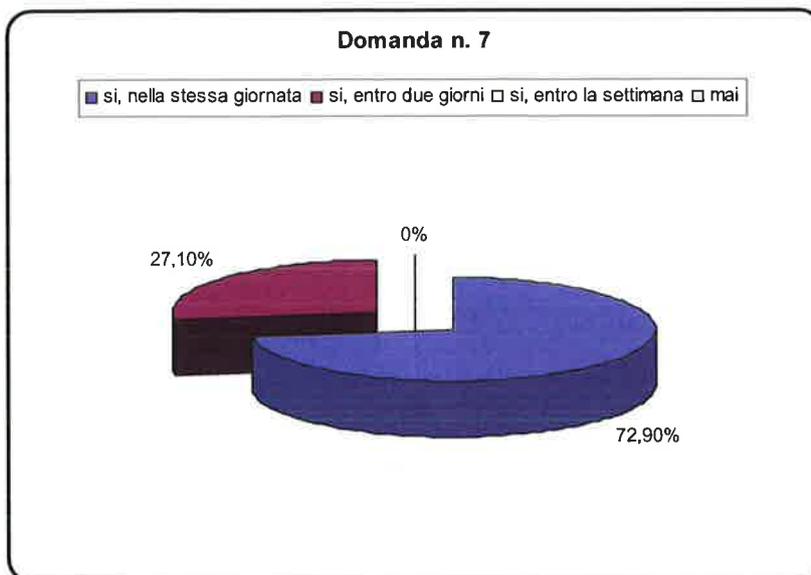


- 6) Per il presente anno scolastico, è stata garantita la continuità nell'assegnazione dei casi agli operatori impiegati nell'anno precedente?

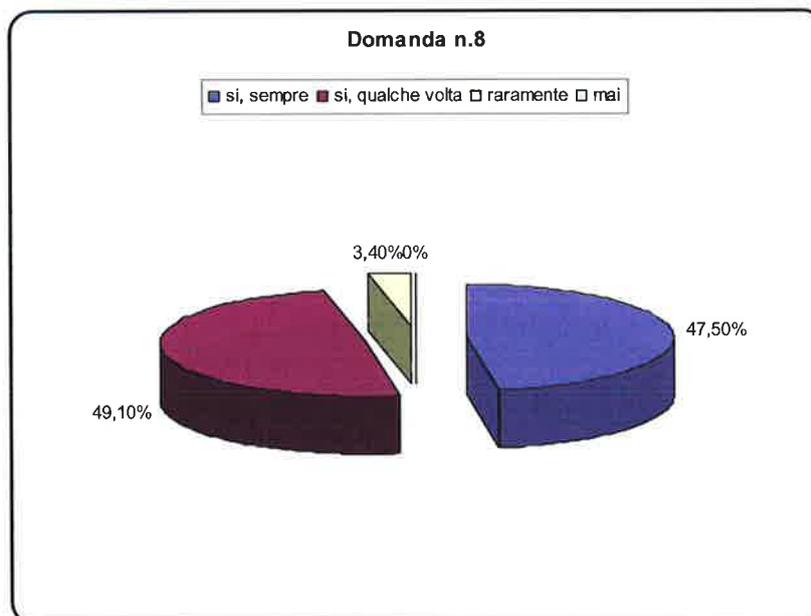


**Servizio Educativo finalizzato a favorire e sviluppare l'autonomia e la comunicazione degli alunni disabili nel sistema scolastico –
Risultati questionari di verifica a.s. 2013/2014**

- 7) Nel caso di assenza degli operatori assegnati sui vari casi, è stata prontamente attivata dalla Cooperativa la sostituzione del personale?



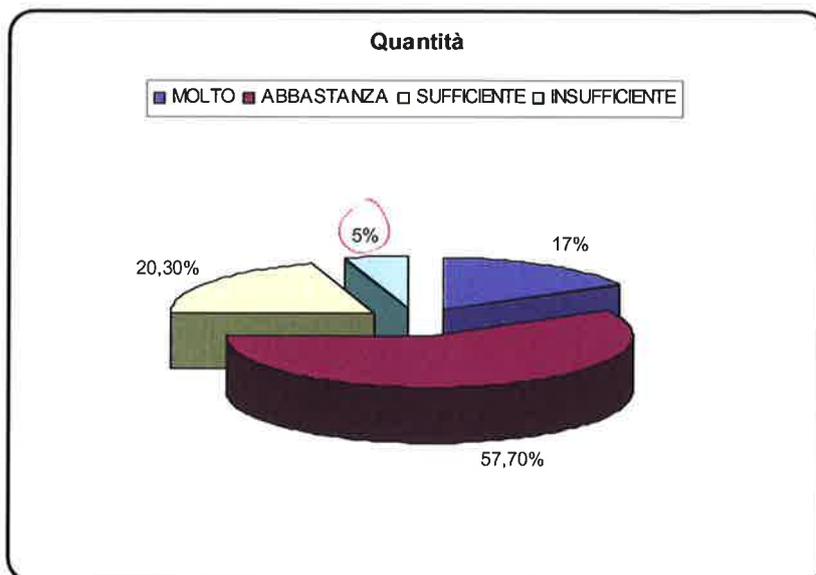
- 8) I genitori degli alunni disabili vengono informati correttamente dagli insegnanti titolari circa il ruolo ed i compiti assegnati agli operatori?



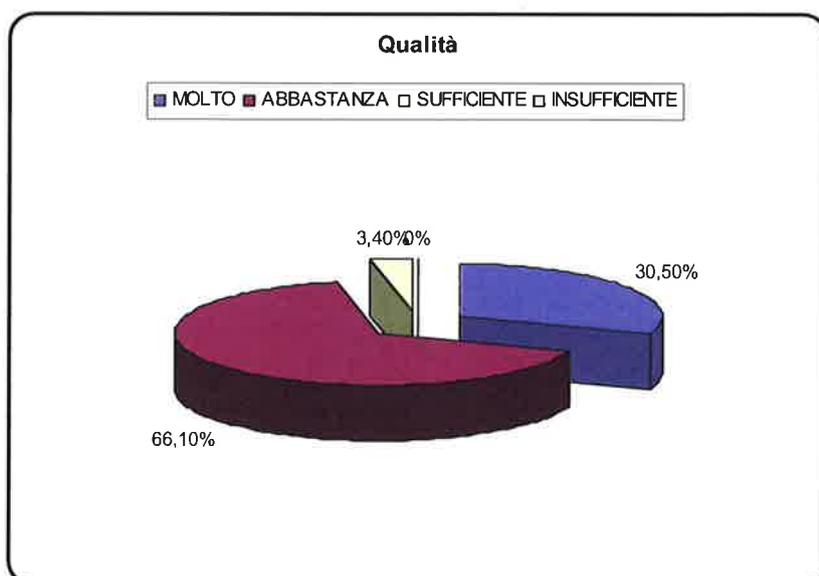
**Servizio Educativo finalizzato a favorire e sviluppare l'autonomia e la comunicazione degli alunni disabili nel sistema scolastico –
Risultati questionari di verifica a.s. 2013/2014**

9) Tenuto conto del budget a disposizione, il piano predisposto annualmente dall'Ufficio Sistema Educativo del Comune di Chieri per il "Servizio educativo, finalizzato a favorire e sviluppare l'autonomia e la comunicazione degli alunni disabili", è ritenuto corrispondente alle necessità espresse in termini di:

- quantità



- qualità



**Servizio Educativo finalizzato a favorire e sviluppare l'autonomia e la comunicazione degli alunni disabili nel sistema scolastico –
Risultati questionari di verifica a.s. 2013/2014**

- efficacia

