



PROVINCIA DI BRINDISI
SERVIZIO 8 – SETTORE POLITICHE SOCIALI

Qualità del servizio d'Assistenza Specialistica e Personalizzata scolastica e/o domiciliare per studenti audiolesi e videolesi a.s. 2011/2012.

Introduzione

Il servizio d'assistenza specialistica personalizzata domiciliare e/o scolastica in favore d'audiolesi ed audiolesi, voluto e realizzato dalla Provincia di Brindisi, è attivo sin dall'anno scolastico 2006/2007.

Le prestazioni e gli interventi integrati che esplicitano tale servizio e che risultano funzionali al superamento dei limiti imposti dalla minorazione sono definiti in un apposito progetto individualizzato di sostegno, a cura del servizio Sociale – Segretariato sociale della Provincia.

La volontà di strutturare un processo valutativo orientato al miglioramento dell'offerta dei servizi ha richiesto, inoltre, la realizzazione di una serie di report (2009, 2011), a cura dell'Ossevatorio Sociale Provinciale, su mandato del Dirigente del servizio delle Politiche Sociali.

Negli atti formali per l'affidamento del servizio d'assistenza specialistica, pubblicati dalla Provincia nell'estate del 2009, infatti, si prevede che, al termine del periodo contrattuale, la Provincia, la valutazione della qualità del servizio erogato e che gli esiti di tale valutazione sono resi noti alla cooperativa aggiudicatrice del servizio.

Gli utenti del servizio audiolesi e videolesi

Per l'anno scolastico appena concluso, gli studenti della Provincia di Brindisi che hanno usufruito del servizio sono stati 42 utenti per un totale, in media, di 12 ore a settimana.

Il servizio è a scuola oppure al domicilio, in base al progetto personale individualizzato, redatto inizialmente dalle Assistenti sociali, per ciascun utente, sentita la scuola e la famiglia.

È erogato a mezzo di operatrici, con adeguati titoli di studio e formazione specifica nel campo della disabilità sensoriale (esperte LIS); alle stesse, annualmente è assicurata la formazione e l'aggiornamento continuo.

Il questionario di gradimento

La somministrazione del questionario è avvenuta via posta, in busta chiusa ai seguenti:

- Genitori degli assistiti;
- Assistiti (se maggiorenni)
- scuole

I quali, dopo aver compilato il questionario (la compilazione era facoltativa), lo restituivano per posta direttamente alla Provincia.

Il questionario utilizzato è stato dal Segretariato Sociale della Provincia di Brindisi.

In particolare, i portatori d'interesse del processo d'assistenza agli utenti risultano essere i seguenti:

- L'utente,
- La famiglia,
- La scuola,

Mentre le dimensioni indagate rispetto al rapporto con gli operatori attraverso 16 item risultano confluire in tre macroaree, ovvero:

- collaborazione,
- disponibilità,
- competenza.

La valutazione del risultato del servizio offerto è effettuata attraverso quattro dimensioni:

- Integrazione scolastica,
- Integrazione sociale,
- Rendimento scolastico,
- Sviluppo del linguaggio e capacità comunicativa,

Nell'ottica di privilegiare l'individuazione d'aspetti "tangibili", che sono di più immediata comprensione per il compilatore, al fine di esprimere una valutazione più vicina alla propria esperienza quotidiana.

Le scale di misurazione per il gradimento del servizio sono costruite seguendo un approccio alle scale Likert che, per misurare il livello di gradimento, prevedono un punteggio minimo e un punteggio massimo; inoltre, per garantire una maggiore omogeneità dello strumento, la lunghezza della scala all'interno delle varie sezioni è lasciata invariata.

Analisi esplorativa dei questionari di gradimento

I rispondenti rappresentano tutti i portatori d'interesse e quindi compilatori dei questionari, in altre parole gli studenti, i genitori e le scuole.

Il livello di soddisfazione complessiva, calcolato su una scala da 1 (minima soddisfazione) a 5 (massima soddisfazione) resta essenzialmente su valori elevati sia per la scuola, che per la famiglia e gli studenti stessi. Infatti, la buona parte dei compilatori richiedono un aumento delle ore a settimana e l'inizio del servizio con l'anno scolastico.

Struttura degli utenti del servizio erogato

Il servizio d'assistenza specialistica personalizzata domiciliare e/o scolastica è realizzato dalla Provincia di Brindisi in favore di studenti che presentano sia disabilità visive che disabilità uditive, ai diversi utenti che lo richiedono nei differenti gradi d'articolazione scolastica, in tutti i comuni della Provincia di Brindisi, secondo la tabella di seguito riportata:

SCUOLA MATERNA

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
1	Brindisi
	San Vito dei Normanni
2	Fasano
1	Ostuni
	Cisternino
1	Francavilla F.na
1	Carovigno
	Ceglie M.ca
	Oria
	San Michele S.no
1	Villa Castelli
	Mesagne
1	Cellino S.Marco
	Erchie
	Latiano
	San Donaci
	San Pancrazio S.no
1	San Pietro v.co
	Torchiarolo
	Torre S.Susanna
9	TOTALE

SCUOLA ELEMENTARE

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
5	Brindisi
1	San Vito dei Normanni
	Fasano
2	Ostuni
	Cisternino
	Francavilla F.na
3	Carovigno
1	Ceglie M.ca
	Oria
	San Michele S.no
	Villa Castelli
	Mesagne
1	Cellino S.Marco
	Erchie
	Latiano
	San Donaci
	San Pancrazio S.no
	San Pietro v.co
	Torchiarolo
	Torre S.Susanna
13	TOTALE

SCUOLA MEDIA INFERIORE

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
3	Brindisi
	San Vito dei Normanni
	Fasano
	Ostuni
1	Cisternino
	Francavilla F.na
1	Carovigno
	Ceglie M.ca
	Oria
	San Michele S.no
	Villa Castelli
	Mesagne
	Cellino S.Marco
	Erchie
1	Latiano
	San Donaci
	San Pancrazio S.no
	San Pietro v.co
	Torchiarolo
	Torre S.Susanna
6	TOTALE

SCUOLE MEDIE SUPERIORI

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
3	Brindisi
1	San Vito dei Normanni
1	Fasano
	Ostuni
1	Cisternino
	Francavilla F.na
	Carovigno
	Ceglie M.ca
	Oria
	San Michele S.no
1	Villa Castelli
1	Mesagne
1	Cellino S.Marco
1	Erchie
	Latiano
	San Donaci
	San Pancrazio S.no
	San Pietro v.co
1	Torchiarolo
	Torre S.Susanna
11	TOTALE

UNIVERSITA'

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
1	Brindisi
	San Vito dei Normanni
	Fasano
	Ostuni
	Cisternino
	Francavilla F.na
	Carovigno
1	Ceglie M.ca
	Oria
	San Michele S.no
	Villa Castelli
1	Mesagne
	Cellino S.Marco
	Erchie
	Latiano
	San Donaci
	San Pancrazio S.no
	San Pietro v.co
	Torchiarolo
	Torre S.Susanna
3	TOTALE

Il rapporto con gli operatori

I servizi d'assistenza alla persona dipendono dalla relazione personale che s'instaura tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Dunque, le dimensioni indagate dalla rilevazione riguardano l'operatore e sono la collaborazione, la disponibilità e la competenza.

In particolare, si propone una lettura d'insieme della relazione tra la valutazione delle tre macrodimensioni con la soddisfazione complessiva, la fine di valutare il livello d'impatto di queste dimensioni su tutto il processo d'erogazione del servizio.

La relazione tra la soddisfazione complessiva e la competenza dell'operatore rivela come la maggior parte di coloro che si dichiarano molto soddisfatti valutano l'operatore molto competente, collaborativo, disponibile.

L'integrazione scolastica

Da un punto di vista globale, la distribuzione sull'andamento dell'integrazione scolastica per compilatore presenta un'evidente concentrazione sulla modalità di risposta buona.

L'integrazione sociale

La dimensione dell'integrazione sociale intende quantificare, in modo indiretto, l'impatto del servizio sulla rete delle relazioni sociali al di fuori dell'ambiente scolastico. Questa è differenziata tra scuola, famiglia e studente, e, mentre lo studente è complessivamente soddisfatto, la famiglia e la scuola appaiono più critici nell'esprimere il loro giudizio, rimanendo sempre su un buon livello di soddisfazione.

Il rendimento scolastico, lo sviluppo del linguaggio e capacità comunicativa

La sezione del questionario dedicata al rendimento scolastico e allo sviluppo del linguaggio e capacità comunicativa è quella più specifica, dal momento che valuta la capacità del servizio di influire sulle prestazioni scolastiche degli utenti, risulta essere complessivamente eccellente.

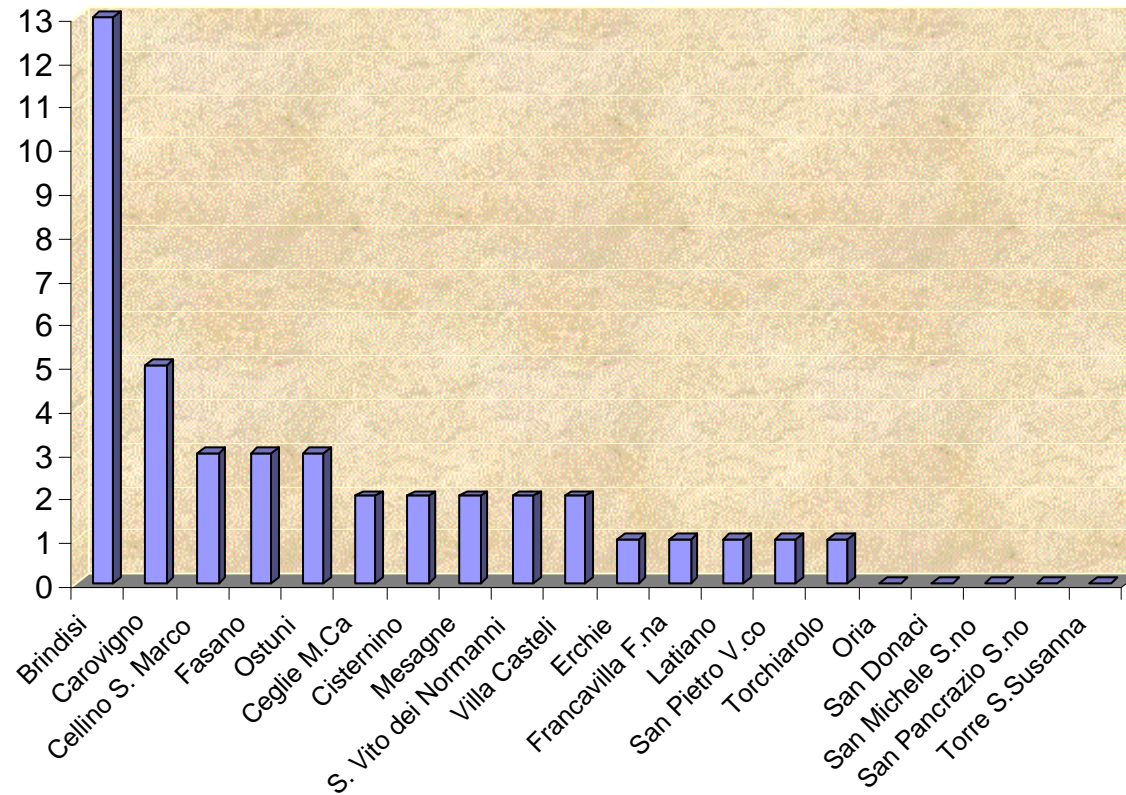
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE AI PLURIMINORATI DELLA VISTA

A mezzo di convenzione annuale con l'UIC- sezione provinciale di Brindisi- è erogato il servizio in oggetto a favore di 9 utenti, per tutta la durata dell'anno scolastico.

Il servizio è costantemente monitorato dalle Assistenti sociali della provincia, con interviste telefoniche alle famiglie.

Il gradimento e l'utilità del servizio è stimato molto alto.

PROVINCIA DI BRINDISI
- AUDIOLESI E/O VIDEOLESI ASSISTITI -
TOTALI PER COMUNE
A.S. 2011/2012



Costo medio annuale per utente pari a 7594,25 € e quello orario di € 17,84

PROVINCIA DI BRINDISI

- AUDIOLESI E/O VIDEOLESI ASSISTITI PER TIPO DI SCUOLA -
A.S. 2011/2012

