



PROVINCIA DI BRINDISI

***Qualità del servizio d'Assistenza Specialistica e
Personalizzata scolastica
e/o domiciliare per studenti audiolesi e videolesi
a.s. 2012/2013***



***Redatto dalle operatrici del Segretariato Sociale:
Assistenti Sociali - Dott.ssa Consales Maria - Dott.ssa D'Amico Anna Rita -
Collaboratrice esterna - Dott.ssa Nigro Rossella -***

***Approvato dal Dirigente Servizio Sicurezza Sociale, Pubblica Istruzione,
Politiche Giovanili, gestione ed Organizzazione Risorse Umane, Contratti
ed Appalti - Dott.ssa Fernanda Prete -***

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 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, 2012), a cura dell'Ossevatorio Sociale Provinciale e del Settore Servizi Sociali e Segretariato Sociale, 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 provveda alla valutazione della qualità del servizio erogato e che gli esiti di tale valutazione sono resi noti alla cooperativa aggiudicatrice del servizio.

Gli utenti e gli operatori del servizio audiolesi e videolesi

Per l'anno scolastico appena concluso, l'avvio del servizio è avvenuto in data 17-09-2012 e si è concluso in data 08-06-2013.

Gli assistenti alla comunicazione per Audiolesi e Videolesi assunti dalla cooperativa sono stati 27.

Gli studenti che inizialmente hanno usufruito del servizio sono stati n. 49 per un totale, in media, di 12 ore a settimana.

Dopo il 15 novembre 2012 sono stati inseriti 3 studenti, dopo il 7 gennaio 2013 è stato inserito ancora uno studente per un totale di 54 studenti così suddivisi:

- n. 20 studenti affetti da minorazione visiva
- n. 34 studenti affetti da minorazione uditiva.

Per l'anno scolastico di che trattasi sono state erogate complessivamente n. 21.565,50 ore di assistenza scolastica e/o domiciliare e n. 1.129 ore di Segretariato Sociale.

Il costo totale del servizio di che trattasi è di €406.933,98.

Il servizio si è svolto regolarmente dal 17-09-2012 al 22-12-2012
e dal 07-01.2013 al 08-06-2013.

Dal 10-06-2013 sono state assicurate attività di proroga del servizio a n. 11 studenti:

- n. 7 studenti scuola materna (fino al 30-06-2013)
- n. 1 studente esami di maturità (fino a conclusione esame)
- n. 3 studenti università (fino al periodo della data prevista dell'ultimo esame).

Dal 10/06/2013 al 31/07/2013 è stata assicurata la proroga per le attività del Segretariato Sociale.

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

Il servizio è erogato da n. 27 operatori esperti con adeguati titoli di studio e formazione specifica nel campo della disabilità sensoriale; agli stessi, annualmente è assicurata la formazione e l'aggiornamento continuo.

Il questionario di gradimento

Il questionario è stato somministrato telefonicamente alle famiglie degli utenti e inviato alle scuole per posta elettronica.

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

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.

Struttura degli utenti del servizio erogato

Il servizio d'assistenza specialistica personalizzata scolastica e/o domiciliare 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 le tabelle di seguito riportate:

SCUOLA MATERNA

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

SCUOLA ELEMENTARE

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
6	Brindisi
1	San Vito dei N.nni
3	Fasano
1	Ostuni
1	Cisternino

1	Francavilla F.na
4	Carovigno
1	Ceglie M.ca
/	Oria
/	San Michele S.no
1	Villa Castelli
/	Mesagne
/	Cellino San M.
/	Erchie
/	Latiano

/	San Donaci
/	San Pancrazio S.no
/	San Pietro v.co
/	Torchiarolo
/	Torre S.Susanna
19	totale

SCUOLA MEDIA INFERIORE

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

SCUOLA MEDIA SUPERIORE

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
6	Brindisi
1	San Vito dei N.nni
1	Fasano
/	Ostuni
2	Cisternino
/	Francavilla F.na
/	Carovigno
/	Ceglie M.ca
/	Oria
/	San Michele S.no
1	Villa Castelli
2	Mesagne

1	Cellino San M.
1	Erchie
/	Latiano
/	San Donaci
/	San Pancrazio S.no
/	San Pietro v.co
1	Torchiarolo
/	Torre S.Susanna
16	totale

UNIVERSITA'

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
1	Brindisi
1	Ceglie M.ca
1	Mesagne
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 10 utenti, per tutta la durata dell'anno scolastico per un totale di €43.300,00

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

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

Brindisi, 20.09.2012