



PROVINCIA DI BRINDISI

Servizio 8



Qualità del Servizio d'Assistenza Specialistica e Personalizzata Scolastica e/o domiciliare per studenti audiolesi e videolesi a.s. 2015/2016.

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.

Nel novembre 2010, la Provincia di Brindisi ha pubblicato il primo bando per l'affidamento del servizio a terzi.

A partire dall'a.s. 2013/2014 e per i due anni scolastici successivi, l'ente aggiudicatario del servizio è la Cooperativa sociale Onlus Socio Culturale, corrente in Venezia Marghera.

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.

Nel rispetto del nuovo quadro normativo, statale e regionale previgente alla Legge dello Stato 7 Aprile 2014, n.56, c.d. "Delrio", questo Ente ha, nel tempo, regolarmente posto in essere tutti i previsti interventi di propria competenza in materia di politiche sociali nei confronti di alunni portatori di handicap, videolesi e audiolesi, sulla base delle proprie risorse disponibili.

Per l'anno 2016, con determinazione dirigenziale n.4 del 04-01-2016, si è provveduto, in modo prudenziale, a garantire il servizio con autorizzazione trimestrale (gennaio/marzo 2016), non avendo, alla data del provvedimento, contezza dell'entità del contributo statale, ai sensi della legge di stabilità 2016 n. 208 del 28-12-2015 – art. 1 comma 947 che prevede che le funzioni relative all'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni con disabilità fisiche o sensoriali sono attribuite alle Regioni a decorrere dal 1°

gennaio 2016, fatte salve le disposizioni legislative regionali che alla predetta data già prevedono l'attribuzione delle predette funzioni alle province, alle città metropolitane o ai Comuni, anche in forma associata. Per tale esercizio è attribuito un contributo di 70 milioni di euro per l'anno 2016. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri si provvederà al riparto del contributo di cui al periodo precedente tra gli enti territoriali interessati, anche frazionandolo, per l'anno 2016, sulla base dell'anno scolastico di riferimento, in due erogazioni, tenendo conto dell'effettivo esercizio delle funzioni di cui al primo periodo.

Gli utenti del servizio audiolesi e videolesi

Per l'anno scolastico appena concluso, l'avvio del servizio è avvenuto in data 16-09-2015 e si è concluso in data 10-06-2016.

Gli studenti che inizialmente hanno usufruito del servizio sono stati n. 61 per un totale, in media, di 12 ore a settimana.

Successivamente nel corso dell'a.s. vi sono state rinunce e ulteriori richieste di assistenza, tutte accolte, fino ad arrivare alla fine dell'anno scolastico a n. 63 utenti.

Gli utenti sono così suddivisi:

- n. 29 studenti affetti da minorazione visiva
- n. 34 studenti affetti da minorazione uditiva.

Non ci sono state liste d'attesa; tutte le istanze d'accesso al servizio sono state accolte e soddisfatte.

Il servizio si è svolto regolarmente: dal 16-09-2015 al 22-12-2015 e dal 07-01.2016 al 10-06-2016 (fine anno scolastico), con proroga dal 10-06-2016 al 30-06-2016.

Dal 10-06-2016 sono state assicurate attività di proroga del servizio a n. studenti:

- n. 5 studenti scuola materna (fino al 30-06-2016)
- n. 2 studenti esami scuola media (fino a conclusione esame)
- n. 6 studenti università (fino al periodo della data prevista dell'ultimo esame).

Il costo complessivo del servizio è stato di € 500.779,55 .

Il servizio è stato svolto a scuola oppure al domicilio, in base al progetto personale individualizzato, redatto dal Segretariato Sociale, per ciascun utente, sentita la scuola e la famiglia.

Il servizio è erogato da 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 di supporto tecnico -professionale durante l'intero anno scolastico. Le esigenze di indirizzo operativo per affrontare le problematiche che emergono durante il servizio sono tempestivamente affrontate dal settore coordinamento disabilità sensoriale.

Gli assistenti alla comunicazione hanno a disposizione esperti – docenti a disposizione nel portale dedicato alla formazione professionale degli operatori esperti in disabilità sensoriale www.vederesentire.it.

Al personale in carico, l'azienda appaltatrice del servizio ha assicurato l'aggiornamento professionale periodico nel rispetto delle esigenze formative, in modalità on line, tramite piattaforma fad.

Il questionario di gradimento

Il questionario, strutturato con domande a risposta multipla, è stato somministrato dalle operatrici del Segretariato Sociale della Provincia di Brindisi direttamente alle famiglie e inviato alle scuole per posta elettronica.

Mentre il questionario delle famiglie è anonimo, quello redatto dalle scuole è firmato dalla direzione scolastica.

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

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 la continuità con le stesse assistenti alla comunicazione.

La valutazione complessiva della qualità percepita del servizio offerto è stata misurata mediante quattro macrodimensioni: Integrazione Scolastica, Integrazione Sociale, Rendimento Scolastico, Sviluppo del Linguaggio e Capacità Comunicativa.

Di particolare interesse lo studio delle valutazioni positive espresse complessivamente dagli attori rispetto alla dimensione dell'Integrazione scolastica e sociale, come anche per il rendimento scolastico, lo sviluppo del linguaggio e la capacità comunicativa.

Tra gli altri aspetti indagati vi sono quelli inerenti la Valutazione dell'Operatore: il rapporto e il livello di empatia che si è instaurato, distinguendo la dimensione della collaborazione e disponibilità da quella della cortesia e gentilezza.

Lo studio della relazione tra la soddisfazione complessiva e il grado di 'cortesia' e 'disponibilità' degli operatori è uno degli aspetti della misura di empatia tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Queste dimensioni risultano importanti per la fiducia, lo scambio di emozioni e il grado di partecipazione degli operatori nel venire incontro alle esigenze e alle aspettative degli utenti e di tutti i portatori di interesse del servizio erogato; da quanto rilevato risulta un grado di massima soddisfazione di tutti questi aspetti, determinando il ruolo importante, non solo per la professionalità con si lavora, ma anche per le doti umane e relazionali che si riescono ad esprimere.

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 riportata:

SCUOLA MATERNA

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
1	Brindisi

2	San Vito dei N.nni
1	Montalbano di Fasano
1	Fasano
1	Tuturano
2	Francavilla F.na
1	San Pancrazio S.no
9	totale

SCUOLA ELEMENTARE

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
6	Brindisi
3	Fasano
4	Ostuni
1	Cisternino
1	Francavilla F.na
2	Carovigno
1	Savelletri di Fasano
1	San Pancrazio
1	Villa Castelli
1	Ceglie Messapica
1	San Pietro V.co
1	Latiano
1	San Vito dei N.nni
1	Mesagne
25	totale

SCUOLA MEDIA INFERIORE

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
3	Brindisi
1	San Vito dei N.nni
1	Ostuni
1	Cisternino
2	Carovigno
1	Latiano
1	San Michele S.no
2	Fasano
12	totale

SCUOLA MEDIA SUPERIORE

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
5	Brindisi
1	Tuturano
1	Latiano
2	Carovigno
1	Cisternino

1	Mesagne
1	Cellino San Marco
12	totale

UNIVERSITA'

n. utenti	Comune di residenza/domicilio
3	Brindisi
1	Ceglie M.ca
1	Mesagne
5	totale

63	Totale utenti
-----------	----------------------

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE AI PLURIMINORATI DELLA VISTA

A mezzo di convenzione annuale con l'UIC- sezione provinciale di Brindisi- è stato erogato il servizio in oggetto a favore di 12 utenti, per tutta la durata dell'anno scolastico.

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

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

Il costo complessivo annuo del servizio è stato di € 43.300,00.

Osservazioni

Un' esigenza che emerge dai questionari compilati telefonicamente dalle assistenti sociali alle famiglie degli utenti è la necessità dell'aumento delle ore complessive destinate ad ogni utente.

Brindisi, 31.12.2017