



COMUNE DELLA SPEZIA

SERVIZI EDUCATIVI



LA CARTA DEL SERVIZIO

Assistenza Scolastica agli alunni diversamente abili

Anno 2012

Che cos'è e a cosa serve una Carta di Servizio

La Carta di Servizio è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico ed i cittadini che lo utilizzano, nel quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

Le Carte dei Servizi del Comune della Spezia sono utili ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli dalla propria Amministrazione, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo; servono anche al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative.

L'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino nel suo rapporto con il Comune conoscere sia i servizi ai quali ha diritto, sia i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

La Carta del Servizio Assistenza scolastica specialistica per gli alunni diversamente abili

La presente Carta ha per oggetto il servizio di assistenza scolastica specialistica in favore degli alunni diversamente abili (di seguito Servizio), di competenza del Comune ai sensi degli articoli 42-45 del Decreto del Presidente della Repubblica (DPR) 24 luglio 1977, n. 616, dell'articolo 13, comma 3 della Legge 104/92 e dell'art. 5 della Legge Regionale 8 giugno 2006 n. 15; tale servizio concorre a costituire la progettualità individualizzata rivolta alla persona disabile che deve essere predisposta dai comuni, d'intesa con le aziende sanitarie locali, per realizzare la piena integrazione nell'ambito della vita familiare e sociale (legge-quadro 8/11/2000 n. 328).

Il coordinamento tra le attività in materia di integrazione scolastica di competenza del Comune della Spezia e quelle spettanti alle Istituzioni Scolastiche, al Ministero della Pubblica Istruzione, alle A.S.L. di riferimento ed alla Provincia della Spezia è disciplinato dall'Accordo di Programma Provinciale per l'integrazione scolastica degli alunni diversamente abili – 2007/2012.

La Carta fornisce informazioni sul servizio erogato dal Comune e definisce gli **standard di qualità** per il 2012.

Finalità e destinatari del Servizio

Espressione dell'affermazione di fede nei diritti dell'uomo, nelle libertà fondamentali, nei principi di dignità e di valore della persona umana, di pari opportunità e di giustizia sociale contenuta nella Dichiarazione Universale dei Diritti Umani nonché nelle norme di progresso sociale dichiarate nella Carta Costituzionale, il Servizio si propone di concorrere al pieno sviluppo della personalità umana attraverso la proficua frequenza del percorso d'istruzione, fornendo interventi di assistenza specialistica a favore degli studenti con disabilità fisica, psichica o sensoriale.

Destinatari del Servizio sono i bambini e ragazzi residenti nel Comune della Spezia frequentanti i nidi comunali, le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo grado, statali e paritarie, dichiarati persone disabili ai sensi della Legge 104/92, che necessitano di un'assistenza ad personam per integrare e sviluppare le proprie capacità nella sfera delle autonomie e della relazione/comunicazione al fine del positivo svolgersi dell'esperienza scolastica; in ottemperanza all'Accordo di Programma Provinciale sopraccitato ed alla Convenzione stipulata con la Provincia della Spezia, il Servizio è erogato dal Comune della Spezia anche agli studenti del secondo ciclo di istruzione e della formazione professionale, fino all'avvenuto adempimento del diritto/dovere all'istruzione.

Principi fondamentali nell'erogazione del Servizio

Nell'erogazione del Servizio il Comune si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA ED EQUITÀ** intese non solo come uniformità dell'agire nei confronti del cittadino/cliente ed obiettività ed imparzialità delle prestazioni erogate, ma anche come divieto di discriminazione nei confronti delle esigenze individuali delle persone;
- **RISPETTO** per la dignità della persona, senza distinzioni di sesso, nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche, e del suo diritto alla riservatezza;
- **CONTINUITÀ** delle prestazioni offerte;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** dell'attività operativa e gestionale: costante è l'impegno organizzativo per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse, verificando i risultati conseguiti e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
- **TUTELA** del corretto utilizzo del Servizio, come forma di rispetto verso la comunità sociale;

- **DIFFUSIONE DELL'ETICA DI SERVIZIO E DEL SENSO DI RESPONSABILITÀ** degli addetti nei confronti del Cittadino/utente e della comunità sociale, per la realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
- **PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ'**: ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore; ogni decisione è adeguatamente motivata; viene riconosciuta l'importanza fondamentale dell'accessibilità ai luoghi, all'informazione, alla comunicazione.

Descrizione del Servizio

Il Servizio affianca agli alunni diversamente abili per i quali sia ritenuto necessario un intervento specialistico ad personam Assistenti qualificati con il compito di supportare la comunicazione e l'autonomia dello studente in seno alla comunità ed all'ambiente scolastico attraverso metodiche, strategie ed ausili utili a garantire un'interazione efficace, una positiva frequenza delle lezioni ed il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.).

All'Assistente all'autonomia e alla comunicazione competono pertanto compiti e funzioni specifici che lo differenziano tanto dagli insegnanti, curricolari e di sostegno, con i quali deve cooperare per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel P.E.I. (sottoscritto anche dalla famiglia e ove possibile dallo stesso studente), che dal personale scolastico A.T.A. addetto all'assistenza igienico-personale (o cosiddetta "assistenza di base") dell'alunno diversamente abile.

La procedura di assegnazione dell'Assistente all'autonomia ed alla comunicazione è frutto di un'azione sinergica:

- 1) è compito della A.S.L., all'atto dell'individuazione dell'alunno come persona diversamente abile (con la certificazione e la redazione della Diagnosi funzionale e del Profilo Dinamico Funzionale, previsti dalla Legge 104/92), dichiarare se in base alla tipologia di handicap sussista la necessità di affiancargli a scuola l'Assistente all'autonomia e alla comunicazione, esplicitando gli ambiti di intervento dell'operatore;
- 2) è compito della famiglia consegnare la documentazione che individua l'alunno come persona disabile alla scuola, al fine di attivare il complesso degli interventi previsti dalla Legge 104/92 per il diritto allo studio;
- 3) è compito della Scuola trasmettere al Comune di residenza la richiesta di affiancamento all'alunno di un Assistente all'autonomia ed alla comunicazione (quando ciò sia stato prescritto dalla ASL);
- 4) è compito del Tavolo Tecnico (in cui siedono rappresentanti di Scuola, ASL, Comune, Provincia e Consulta Provinciale Disabili) istituito con l'Accordo di Programma Provinciale della Spezia verificare le richieste ed assegnare l'Assistente all'autonomia ed alla comunicazione a ciascun alunno, quantificando il monte ore settimanale di prestazioni ad personam da svolgere sulla base dei seguenti criteri:
 - Gravità della disabilità
 - Orario di frequenza scolastica
 - Presenza e monte ore dell'insegnante di sostegno assegnato, al fine di evitare la compresenza
 - Caratteristiche della classe frequentata (numero degli alunni, eventuale presenza di altri alunni diversamente abili ecc.)
 - Problematiche particolari (es: criticità emerse nell'anno scolastico pregresso, situazione familiari, passaggio tra gradi di scuola ecc.)
 - Risorse disponibili.

Nel rispetto dei limiti di bilancio e del principio di equa ripartizione delle risorse disponibili, il Comune della Spezia, visti i verbali del Tavolo Tecnico, autorizza i singoli interventi e il monte ore annuo complessivo del Servizio, entro l'inizio di ciascun anno scolastico.

Le richieste che pervengano dopo l'inizio dell'anno scolastico possono essere soddisfatte dal Comune esclusivamente ove sussistano risorse finanziarie a copertura della spesa.

Nell'ambito dell'organizzazione del Servizio, dietro richiesta della scuola frequentata, sono forniti agli alunni diversamente abili ausili e i presidi (extra nomenclatore tariffario, di competenza della A.S.L. e diversi dagli strumenti della didattica, spettanti alla scuola) necessari a garantire la frequenza e gli apprendimenti.

Il Servizio è gratuito per le famiglie.

Organizzazione del Servizio

Il Servizio è gestito in appalto da aziende specializzate nel settore dei servizi alla persona, selezionate mediante procedure concorrenziali idonee ad assicurarne la competenza e professionalità. La titolarità del servizio spetta al Comune, unitamente alla individuazione degli interventi da effettuare ed al controllo delle prestazioni rese dall'appaltatore.

Il contratto vigente prevede l'obbligo di espletare il Servizio con personale qualificato, in possesso di particolare esperienza professionale e di specifici titoli abilitanti nel caso di Assistenti addetti a persone con disabilità sensoriali, formato per rispondere alle esigenze individuali degli alunni con disabilità; all'azienda appaltatrice spetta l'obbligo della formazione continua, destinando ogni anno un monte ore concordato con l'Amministrazione comunale alla formazione/aggiornamento dei propri operatori.

L'Ufficio Diritto allo Studio del Comune della Spezia trasmette all'azienda appaltatrice, prima dell'inizio dell'anno scolastico, l'elenco degli interventi autorizzati, segnalando le continuità e gli alunni esordienti nel Servizio.

Per ciascun nuovo caso l'azienda appaltatrice provvede ad individuare tra i propri operatori un Assistente qualificato rispetto alle necessità segnalate; per gli alunni già seguiti, fatte salve valutazioni particolari da condividere con tutti gli interessati (famiglia, scuola, ASL), cause di forza maggiore (dimissioni, pensionamenti ecc.) o specifiche richieste delle famiglie, l'azienda appaltatrice garantisce la continuità dell'intervento in capo all'Assistente già assegnatario del caso.

L'affiancamento dell'Assistente all'alunno diversamente abile è garantito fin dal primo giorno di scuola a condizione che la relativa richiesta sia pervenuta al Comune della Spezia in tempo utile per sottoporla alla valutazione del Tavolo Tecnico prima dell'avvio di ciascun anno scolastico.

Per gli alunni esordienti nel Servizio l'affiancamento è preceduto, con un'articolazione diversificata a seconda delle necessità individuali e dei tempi disponibili, da una fase di "presa in carico" da parte dell'Assistente individuato dall'azienda appaltatrice, che sequenzia un momento informativo e di documentazione sul caso, la presentazione alla famiglia e -ove occorra- alla scuola frequentata e la prima esplicitazione degli obiettivi del suo intervento.

L'affiancamento dell'Assistente termina alla fine dell'anno scolastico; ove la scuola ne faccia richiesta l'Assistente all'autonomia ed alla comunicazione affiancherà lo studente in aula nel corso delle prove d'esame.

Nel corso dell'anno scolastico l'Assistente partecipa ai momenti di verifica sullo stato di realizzazione del PEI ed agli incontri con i competenti terapisti della ASL organizzati dalla scuola; nella attuazione degli interventi gli Assistenti sono supportati da un'attività di supervisione metodologica, organizzativa e sui casi gestita dall'azienda appaltatrice con l'apporto di figure professionali (psicologo, pedagogo) qualificate.

L'Assistente svolge la propria attività durante l'orario scolastico dell'alunno, in aula e negli ambienti ove si svolgono le attività educative (laboratori, strutture per attività sportive o motorie, ecc.); l'accompagnamento dell'alunno fuori dalla sede scolastica (per attività o progetti particolari inseriti nel P.E.I.) deve essere preceduto da specifici accordi tra la scuola, il Comune ed il datore di lavoro.

L'Assistente non è tenuto ad affiancare l'alunno durante le gite scolastiche, la cui organizzazione spetta integralmente alla scuola, ivi inclusi la gestione degli interventi e delle spese relativi alla partecipazione degli studenti portatori di handicap; al fine di agevolare la partecipazione degli alunni diversamente abili a tali attività, il Comune consente ad accordi volontari tra la scuola e l'azienda appaltatrice per la presenza in gita dell'Assistente a fianco dell'insegnante di sostegno, nel limite del monte ore di Servizio assegnato all'alunno.

La presenza dell'Assistente a fianco allo studente diversamente abile è garantita negli orari concordati con la scuola; in caso di assenze, sia programmate (es: ferie) che non programmate (es: malattia) dell'operatore addetto, è prevista la sostituzione con un altro Assistente senza soluzione di continuità. Al fine di effettuare le sostituzioni con Assistenti che già conoscano la scuola e gli studenti, è organizzato per ogni scuola un pool di Assistenti di riferimento, che include operatori addetti alle sostituzioni.

A chi rivolgersi

Del Servizio è titolare l'Ufficio Diritto allo Studio del Comune della Spezia, che fa parte del c.d.r. Servizi Educativi, Assessorato Pubblica Istruzione, Via Leopardi n. 1 19124 La Spezia, tel 01875734500, fax 01875734513:

Dirigente: Cristina De Angelis tel. 01875734502 mail servizi.educativi@comune.sp.it

Responsabile del Servizio: Monica Azzolini tel. 01875734548 mail monica.azzolini@comune.sp.it

Personale amministrativo: Ornella Bertoni 01875734527 mail ornella.bertoni@comune.sp.it
Orari di apertura: martedì 8-18, giovedì e sabato 8,30-12.

L'azienda appaltatrice del Servizio è la Cooperativa sociale Civitas Educa p.a. Onlus, Via XXIV Maggio 156 19124 La Spezia, tel 0187778337, fax 0187935446; presso la sede della Cooperativa è attivo il Centro di Ascolto per le famiglie che riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì previo appuntamento. La coordinatrice del Servizio è la psicologa dott.ssa Erika Cinquanta.

Informazioni ai destinatari

L'Ufficio Diritto allo Studio adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei destinatari circa le modalità di prestazione del Servizio.

In particolare:

- a) fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie affinché possano essere esercitati i diritti connessi al riconoscimento dell'alunno come persona diversamente abile;
- b) fornisce informazioni ai destinatari sullo stato di attuazione della propria richiesta e sull'erogazione del Servizio, in particolare comunicando agli interessati:
 - il nominativo del responsabile del procedimento e/o del personale che fornisce il supporto amministrativo
 - la ragione sociale ed i riferimenti telefonici e di indirizzo della Ditta affidataria del Servizio ed il nominativo del coordinatore/responsabile del Servizio;
 - il nominativo dell'Assistente all'autonomia ed alla comunicazione che affiancherà l'alunno;
 - l'intervento programmato e, ove intervenute, le eventuali modifiche;
 - in ogni atto di eventuale diniego, l'Autorità preposta ed i termini entro i quali l'utente può presentare ricorso.

Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

Il responsabile dell'Ufficio Diritto allo Studio, d'intesa con il dirigente dei Servizi Educativi ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone le necessarie azioni formative nei confronti del personale interno e si impegna a verificare quelle attivate dalla Ditta affidataria del Servizio per i propri addetti affinché i rapporti con gli alunni e le famiglie siano basati sull'etica e la competenza professionale, improntati al rispetto e alla cortesia e finalizzati ad instaurare un clima di fiducia, agevolando gli utenti tanto nell'esercizio dei diritti che nell'adempimento degli oneri.

Per verificare l'andamento del Servizio e migliorarne l'efficacia ed efficienza, il responsabile dell'Ufficio Diritto allo Studio attiva ogni anno un gruppo di miglioramento finalizzato ad esaminare i procedimenti d'interesse, con l'obiettivo di verificarne la funzionalità, il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari del Servizio ed i margini di migliorabilità.

Il responsabile dell'Ufficio Diritto allo Studio provvede affinché siano registrate le anomalie che presentano i procedimenti, sentito periodicamente il coordinatore del Servizio, e formula le proposte di miglioramento degli stessi all'interno dell'Osservatorio per la qualità dei servizi educativi e scolastici, organismo preposto dai Servizi Educativi per la verifica ed il miglioramento del livello di erogazione delle prestazioni di competenza del Comune.

Al fine di comprendere pienamente le aspettative dei destinatari e promuoverne la partecipazione, il responsabile dell'Ufficio Diritto allo Studio attiva questionari sulla soddisfazione dei destinatari. A cadenza annuale viene somministrato alle famiglie, al termine dell'anno scolastico e garantendo l'anonimato, un questionario finalizzato a rilevare la qualità del Servizio reso percepita dai clienti in relazione alle proprie aspettative.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

I cittadini interessati possono trasmettere una segnalazione (per telefono, fax, mail, di persona o utilizzando il sistema on-line dalla home page del Comune della Spezia) per portare l'Amministrazione Comunale a conoscenza di una propria opinione, bisogno, suggerimento, proposta e apprezzamento relativi al Servizio.

Possono altresì esporre un reclamo per segnalare all'Amministrazione la difformità del servizio ricevuto ai principi ed agli standard di qualità definiti nella presente Carta del Servizio. Il reclamo può essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica), oppure utilizzando il sistema on-line dalla home page del Comune della Spezia o anche telefonicamente, purché non in forma anonima o generica, all'Ufficio Diritto allo Studio o allo sportello

dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. La risposta all'utente sarà data nella modalità da lui stesso prescelta all'atto della proposizione del reclamo, con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei questionari di soddisfazione, delle segnalazioni e dei reclami entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della qualità dei servizi educativi e costituisce un elemento di input al fine della definizione delle azioni dirette al miglioramento della qualità dei servizi comunali.

Standard di qualità del servizio per l'anno 2012

- ACCESSIBILITA':

Indicatore: apertura degli sportelli

Standard di qualità: N. ore apertura effettiva/N. ore apertura da gg. lavorativi ufficiali = 95%

Indicatore: tempo medio d'attesa allo sportello

Standard di qualità: tempo di attesa inferiore a 15 mn. = 90%

Indicatore: tempo medio d'attesa dalla richiesta di informazioni/documenti

Standard di qualità: tempo di attesa inferiore a 15 giorni

- CONTINUITA' DELLE PRESTAZIONI:

Indicatore: tempi di sostituzione degli operatori assenti con altro assistente

Standard di qualità:

assenze programmate (ferie, permessi ecc.)

sostituzione immediata = 90% dei casi

sostituzione entro 24 ore = 8% dei casi

sostituzione oltre 24 ore = 2% dei casi

assenze non programmate (malattie, infortuni ecc.)

sostituzione entro 24 ore = 90% dei casi

sostituzione entro 48 ore = 8% dei casi

sostituzione oltre 48 ore = 2% dei casi

- REGOLARITA' DEL SERVIZIO:

Indicatore: percentuale di svolgimento del servizio da parte dell'assistente titolare del caso rispetto alle ore complessive programmate

Standard di qualità: percentuale maggiore del 80% = 70% dei casi

percentuale maggiore del 60% = 20% dei casi

percentuale inferiore al 60% = 10% dei casi

- FORMAZIONE DEGLI ADDETTI:

Indicatore: rispetto delle ore di formazione programmate

Standard di qualità: N. ore di formazione organizzate in corso d'anno scolastico = 25

Indicatore: percentuale di partecipazione degli assistenti alle ore di formazione programmate

Standard di qualità:

assistenti partecipanti ad almeno il 90% delle ore di formazione programmate = 70%

assistenti partecipanti ad almeno il 70% delle ore di formazione programmate = 20%

assistenti partecipanti a meno del 70% delle ore di formazione programmate = 10%

Il monitoraggio sarà effettuato in base ai report di servizio degli operatori

Valutazione e aggiornamento della Carta

Al termine di ciascun anno scolastico l'Osservatorio sulla qualità dei servizi educativi e scolastici redige un rapporto di valutazione sulla Carta del Servizio esponendo:

a) i risultati dell'attività di valutazione sul servizio erogato, relativamente agli indicatori di qualità prescelti, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività dell'Ufficio;

b) gli esiti dei questionari di soddisfazione degli utenti;

c) i reclami/segnalazioni ricevuti;

d) le eventuali problematicità riscontrate nell'erogazione del servizio.

A seguito degli esiti del rapporto il dirigente dei Servizi Educativi, d'intesa con il responsabile dell'Ufficio, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della Carta del Servizio per l'anno scolastico successivo.