



**Libero Consorzio Comunale di
Ragusa**

Settore I

**U.O.C. 3
“ Politiche Sociali”**

**Servizi integrati di trasporto e
assistenza in favore degli studenti
affetti da disabilità psicofisica e/o
sensoriale delegati dalla Regione
Siciliana al L.C.C. di Ragusa**

**Report questionario di gradimento in
itinere sulla gestione del servizio
svolto dal personale dell’Ente
A.S. 2022/23**



Anno Scolastico 2022/2023

Servizio erogato:

- **Assistenza specialistica:**
 - **alla comunicazione a favore di studenti disabili sensoriali**
 - **all'autonomia a favore di studenti portatori di handicap psicofisici**
- **Trasporto degli studenti portatori di handicap frequentanti gli Istituti di Istruzione secondaria del territorio provinciale**

Settore I

U.O.C. 3 “ Politiche Sociali”

Dirigente: Dott. Raffaele Falconieri

Funzionario responsabile coordinatrice del servizio: dott.ssa Concetta Patrizia Toro

Gruppo di Lavoro:

Sig.ra Francesca Carbone

Sig.ra Vita La Cognata

Sig.ra Maria Grazia Iura

Sig.ra Antonella Massari

Sito internet: www.provincia.ragusa.it

e-mail: servizi.sociali@provincia.ragusa.it

Pec: servizi.sociali@pec.provincia.ragusa.it

Sommario

Il quadro normativo per l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità.....	4
Il contesto.....	5
In sintesi.....	10
Questionario "Gradimento sulla gestione di ogni adempimento ed attività per lo svolgimento dei servizi di assistenza di integrazione scolastica da parte dell'Ente" Rivolto ai genitori degli studenti disabili che frequentano la scuola secondaria di secondo grado,.....	11
Risultanze questionario.....	12

Il quadro normativo per l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità

Richiamato quanto disposto:

- all'art. 22 della Legge regionale 05/11/2004, n. 15;
- all'art. 27, co. 2 lett. e) della L.R. 4/8/2015 n. 15,;
- all'art. 6 comma 1 della L.R. 24/2016;
- All'art. 6 comma 2 della cit. L.R. 24/2016;
- nel parere CGA n. 251/2019 del 5 maggio 2020 che nella parte finale specifica che, anche a seguito della modifica operata con legge 10/2019, l'assetto che attribuisce le competenze non è stato modificato "*... stabilisce che la fornitura dei servizi ...rientrano tra le attribuzioni regionali...lo svolgimento è di natura regionale ... l'espletamento è di rilievo locale*"
- nelle linee guida per le funzioni di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per gli studenti con disabilità della Regione Siciliana Assessorato Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali.

Questo Ente, in forza della normativa anzi citata e seppure in via delegata, è tenuto ad assicurare tutti i servizi di trasporto e di assistenza specialistica in favore degli studenti (residenti in provincia) con disabilità psico-fisica e/o sensoriale frequentanti le scuole secondarie di secondo grado e gli altri istituti superiori ed universitari e i corsi di istruzione e formazione professionale

Il servizio di Assistenza d'integrazione scolastica (art. 13 L. 104/92) per la disabilità grave, è stato avviato da diversi anni da questo Ente ed è rivolto agli studenti con disabilità psicofisica grave e agli alunni con deficit sensoriale uditivo e visivo residenti e frequentanti le scuole superiori di secondo grado, i corsi di formazione professionale e i corsi universitari (se e in quanto di spettanza) del territorio provinciale.

Destinatari delle prestazioni e dei servizi sono stati dunque:

- Gli studenti affetti da minorazioni permanenti della vista e dell'udito, congenite o acquisite durante l'età evolutiva, tali da causare difficoltà di apprendimento, di relazione e possibile sviluppo di processi di emarginazione;
- Gli alunni con disabilità psicofisica grave (art. 3 L. 104/92). A questi sono equiparati i soggetti pluriminorati;

Per rilevare il livello di apprezzamento dello stesso ci si è avvalso, da quattro anni, di due questionari che, concluse le attività didattiche, sono stati somministrati **in maniera anonima** ai genitori degli alunni che ne usufruiscono, agli operatori delle cooperative che hanno svolto il lavoro di assistenza all'autonomia e alla comunicazione e agli insegnanti di sostegno, coordinatori del servizio H negli Istituti nei quali è stato effettuato il servizio.

Ciò perché si è convinti che la rilevazione dei dati di "Customer Satisfaction" verifichi il gradimento del servizio così come viene percepito ed atteso e consenta le eventuali modifiche da apportare.

Quest'anno l'amministrazione ha voluto sperimentare su più servizi la rilevazione attraverso un questionario elaborato dallo Staff del Segretario Generale che ha individuato tra i servizi anche questo per misurare più specificatamente la soddisfazione degli utenti sulla gestione di ogni adempimento ed attività per lo svolgimento dei servizi di assistenza di integrazione scolastica da parte dell'Ente.

Lo strumento prescelto per questa indagine, che viene effettuata in questa formula per la prima volta, è stato il questionario a domande chiuse, presentato agli educatori e ai professori di sostegno coordinatori durante il primo sopralluogo nelle scuole effettuato il primo trimestre dell'anno scolastico e che sono stati da tramite con le famiglie per la somministrazione.

Il lavoro così strutturato consente, quindi, di accertare, se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità promessa, erogata e quella attesa e percepita e di conseguenza cogliere il grado di soddisfazione degli utenti, sia in termini di efficacia che di efficienza, allo scopo di migliorare le performance del servizio erogato.

Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di relazionarsi con i cittadini, conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari e riprogettare di conseguenza le proprie attività, per un giusto sistema di erogazione dei servizi.

Sono stati intervistati i famigliari conviventi che hanno un ruolo attivo nella vita scolastica dei nostri assistiti o gli stessi studenti maggiorenni se capaci di intendere e di volere che ricevono un servizio da questo Ente.

Il contesto

Il L.C.C. di Ragusa fornisce nel corso dell'anno scolastico ai fini dell'integrazione scolastica i seguenti servizi:

- 1. Assistenza alla comunicazione per alunni con deficit sensoriale uditivo o visivo (con possibilità di essere resa il pomeriggio presso il domicilio dello studente)**
- 2. Assistenza alla Autonomia e Trasporto degli alunni con disabilità psicofisica**

L'Assistenza specialistica in favore di alunni con handicap è garantita agli studenti con disabilità in situazione di gravità, ai sensi dell'art 3 comma 3 della legge 104/92, che necessitano di assistenza per la comunicazione e/o l'autonomia e/o il trasporto. L'assistenza è assegnata in relazione a quanto riferito nella diagnosi funzionale e secondo le prescrizioni del foglio informazioni rilasciato dalla U.O.C. di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza dei distretti di Ragusa, Modica e Vittoria responsabili del servizio nel territorio del L.C.C. di Ragusa.

I servizi in quanto attinenti alla integrazione scolastica hanno, fino ad oggi, rivestito carattere prioritario e sono erogati **senza** compartecipazione ai costi dei servizi, da parte delle famiglie dei beneficiari.

Il servizio è erogato da soggetti terzi è stato pertanto istituito dall'Ente **l'Albo Provinciale** per l'erogazione in regime di accreditamento dei servizi assistenziali in favore degli studenti disabili.

Nell'ambito dell'accreditamento, il rapporto tra il L.C.C. e l'Affidatario si configura come atto di natura concessoria in forza del quale il L.C.C. conserva la titolarità del servizio, mentre l'Affidatario, nella qualità di soggetto erogatore, assume e svolge sotto la propria responsabilità l'esercizio del servizio pubblico in nome e per conto del L.C.C. di Ragusa.

Sulla base delle iscrizioni per il corrente anno scolastico e delle istanze presentate dagli assistiti o dai loro legali rappresentanti, la consistenza numerica degli alunni per l'anno scolastico 2022/23, che potrebbe ovviamente essere, ancora suscettibile di variazione, risulta come segue:

SERVIZI DI ASSISTENZA (PSICOFISICI E SENSORIALI) E TRASPORTO Anno Scolastico 2022/2023

TOTALE
202 Studenti assistiti

5 Coop.Ve/Enti gestori

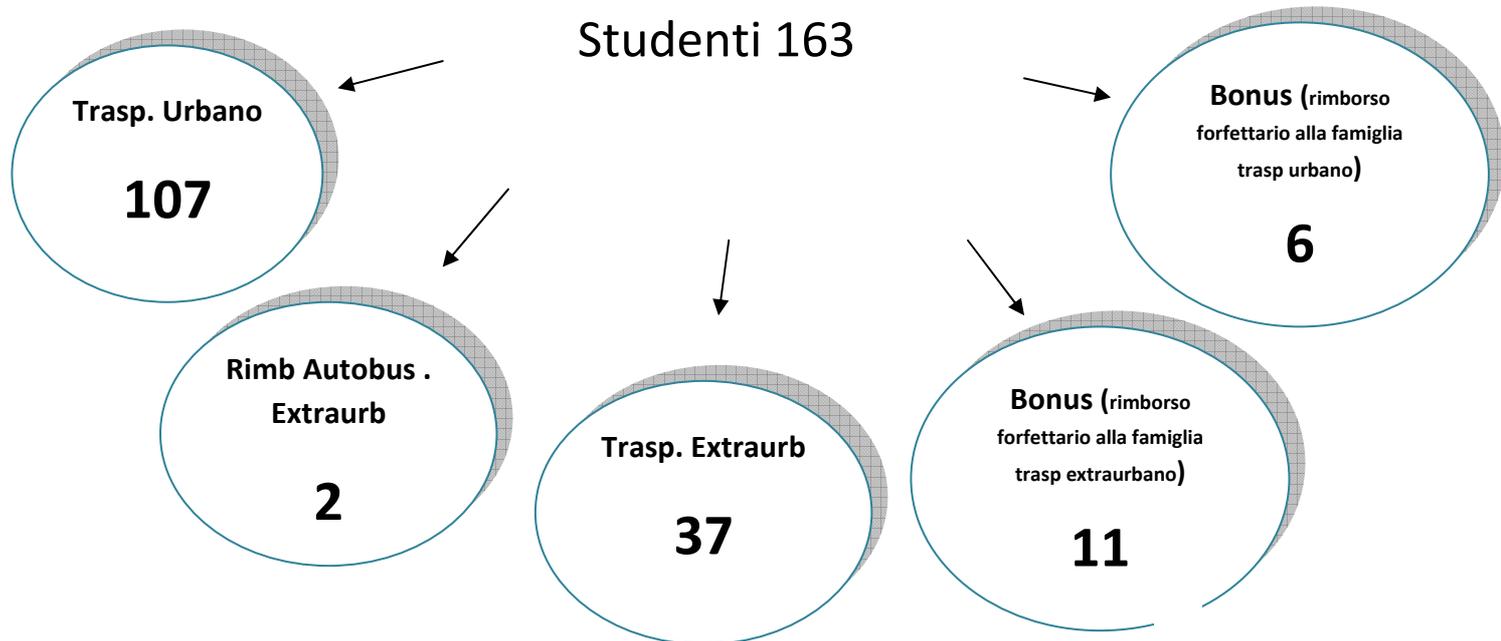
**Assistenza specialistica e trasporto in favore di studenti con
disabilità PSICOFISICA grave
scuola secondaria di secondo grado**

187 Studenti assistiti

3 Coop. Sociali

TRASPORTO SCOLASTICO
Studenti disabili scuola secondaria di secondo grado
Anno Scolastico 2022/2023

Studenti 163

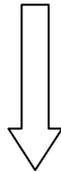


**Assistenza all'Autonomia
Studenti con disabilità psicofisica
frequentanti scuole secondarie di secondo grado
Anno Scolastico 2022/2023
154 Studenti assistiti
18 ore settimanali a
studente.**

Gli studenti sono stati affiancati da istruttori educativi
collaboratori delle Coop.ve Sociali: Artemide, La Cittadella e Pallium.

DISABILITA' VISIVA - anno scolastico 2022/2023

3 STUDENTI



Gli studenti sono stati affiancati da istruttori educativi collaboratori della Coop.va sociale Medi Care e della Coop.va sociale Pallium

Per 18 ore settimanali di Assistenza alla Comunicazione con possibilità, in relazione alle esigenze dell'alunno assistito e all'organizzazione didattica dell'istituto frequentato dallo stesso, di essere rese anche presso il domicilio dello studente.

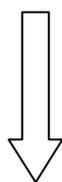
Inoltre

In regime di convitto a Catania
presso l'Istituto Ardizzone
Gioeni

1 studentessa che frequenta un
corso di formazione
professionale

DISABILITA' Uditiva - anno scolastico 2022/2023

11 STUDENTI



Gli studenti sono stati affiancati da istruttori educativi (Ad eccezione di 1 dipendenti dell'E.N.S., 1 della Cooperativa sociale La Cittadella e 1 Pallium gli altri appartengono alla Cooperativa sociale Medi Care)

Per 18 ore settimanali dal lun. al sab. di assistenza alla comunicazione per studente con possibilità, in relazione alle esigenze dell'alunno assistito e all'organizzazione didattica dell'istituto frequentato dallo stesso, di essere rese anche presso il domicilio dello studente.

In sintesi....

Servizi resi quest'anno, ad oggi distinti per tipologia di servizi e rapportati al numero dei soggetti destinatari:

- Disabilità visiva: n. 3 studenti, "Assistenza specialistica alla comunicazione" e n. 1 studentessa in regime di convitto
- Disabilità uditiva: n. 11 studenti, "Assistenza specialistica alla comunicazione"
- Studenti con disabilità psicofisica in situazione di gravità ai sensi dell'art 3 comma 3 della legge 104/92: n. 187 "Assistenza specialistica alla Autonomia e trasporto"

Modalità di erogazione dei servizi resi nel corso dell'anno scolastico 2022-2023 distinti per tipologia di servizi e rapportati al numero dei soggetti destinatari:

i servizi sono affidati tutti in regime di accreditamento. Nell'ambito dell'accreditamento, il rapporto tra il L.C.C. e l'Affidatario si configura come atto di natura concessoria in forza del quale il L.C.C. conserva la titolarità del servizio, mentre l'Affidatario, nella qualità di soggetto erogatore, assume e svolge sotto la propria responsabilità l'esercizio del servizio pubblico in nome e per conto del L.C.C.

Per l'erogazione in regime di accreditamento dei servizi assistenziali in favore degli studenti disabili, è stato istituito l'Albo Provinciale del Libero Consorzio comunale di Ragusa, ai sensi e per le finalità di cui alla L.R. n. 33 del 24-05-1991, alla Legge n. 104 del 05-02-1992, alla Legge n.112 del 31-03-1998, alla L.R. n.6 del 24-02-2000 nonché alla Legge Quadro n. 328 dell'08-11-2000.

L'Albo Provinciale è articolato in tre sezioni:

- Prima sezione: Servizi di Assistenza all'autonomia e Trasporto a favore di studenti residenti affetti da disabilità psico-fisiche frequentanti Istituti scolastici di secondo grado, corsi universitari (se e in quanto di spettanza) e corsi di formazione professionale del territorio provinciale.
- Seconda sezione: Assistenza alla Comunicazione e Servizi di Sostegno Didattico Extrascolastico a favore di studenti residenti non udenti inseriti negli istituti scolastici di secondo grado, corsi universitari (se e in quanto di spettanza) e corsi di formazione professionale del territorio provinciale.
- Terza sezione: Assistenza alla Comunicazione, Servizi di Sostegno Didattico Extrascolastico e di Orientamento a favore di studenti residenti non vedenti inseriti negli istituti scolastici di secondo grado, corsi universitari (se e in quanto di spettanza) e corsi di formazione professionale del territorio provinciale.

Le date di inizio e conclusione dell'erogazione di assistenza e trasporto:

da giorno 16 settembre 2022 (salvo diversa data fissata nell'ambito dell'autonomia scolastica) fino al 10 giugno 2023 (compresi esami di stato di stato nelle giornate previste)

Questionario “Gradimento sulla gestione di ogni adempimento ed attività per lo svolgimento dei servizi di assistenza di integrazione scolastica da parte dell’Ente” Rivolto ai genitori degli studenti disabili che frequentano la scuola secondaria di secondo grado.

La raccolta dei dati

Il questionario che è stato elaborato ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti: i risultati dell’analisi potranno individuare i punti di forza e debolezza del servizio.

E’ stato individuato un **campione** di **201** utenti genitori e/o tutori legali degli studenti, tanti quanti sono gli studenti portatori di handicap, che nell’anno scolastico 2022/2023 in corso usufruiscono dei servizi assistenziali gestiti da questo Ente sul nostro territorio e che frequentano scuole di istruzione superiore di II grado, a cui somministrare il questionario.

Ovviamente non tutti sono stati propensi a dedicare parte del loro tempo per compilarlo, pertanto i moduli raccolti relativi ai genitori e/o tutori legali degli studenti sono stati **149**.

Intervistato

Al termine delle operazioni i moduli di gradimento raccolti sono stati **149**, sotto la struttura del questionario di soddisfazione sottoposto agli utenti:

“Servizio gestione di ogni adempimento ed attività per lo svolgimento dei servizi di assistenza di integrazione scolastica (art. 13 l. N. 104/92) agli studenti disabili residenti nel territorio del L.C.C. di Ragusa che frequentano gli istituti di istruzione superiore di secondo grado”					
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio					
Facilità di accesso al servizio					
Chiarezza e disponibilità della modulistica					
Tempestività del servizio					
Competenza e professionalità degli operatori					
Cortesìa del personale					
Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo					
Capacità di adeguarsi alle esigenze					
Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi					
Valutazione complessiva del servizio					

Risultanze questionario

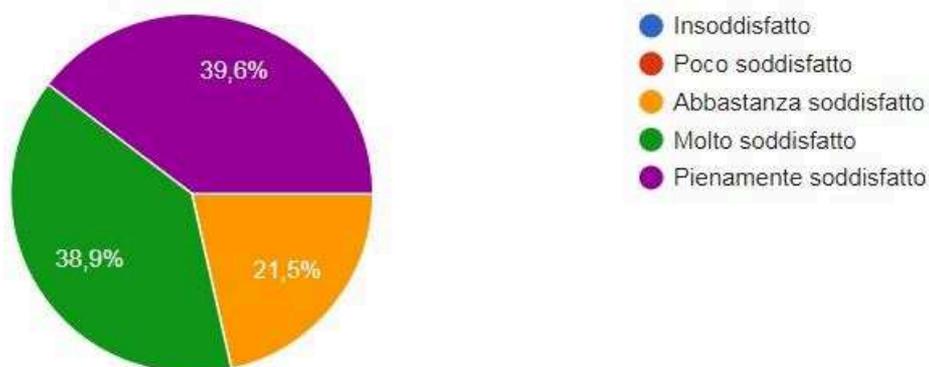
Tutte le risposte mostrano dati interessanti e positivi.

Occorre precisare che ciascuno di essi ha espresso la propria valutazione in relazione al servizio ricevuto: tra essi ci sono coloro che ricevono solo una tipologia di servizio altri che usufruiscono sia dell'assistenza specialistica che del trasporto, altri ancora, nel caso di studenti con pluri disabilità che ricevono entrambe le tipologie di assistenza (autonomia e comunicazione) e anche il trasporto.

Dai grafici sotto riportati ricaviamo le informazioni che l'Ente ha ritenuto utile sottoporre all'attenzione degli utenti:

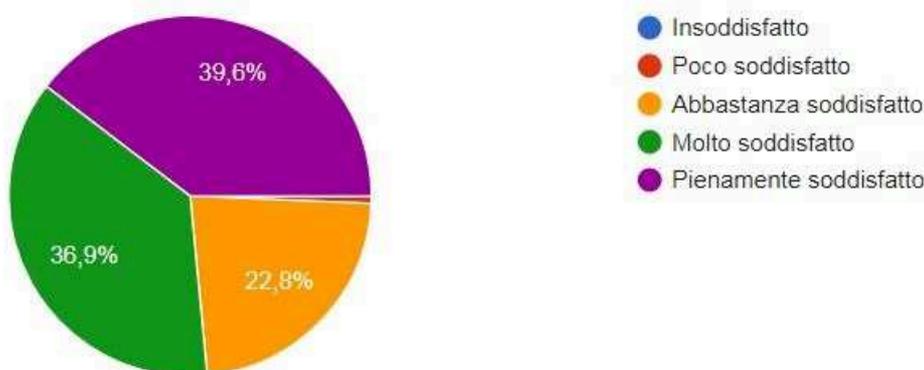
Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

149 risposte



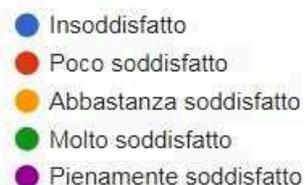
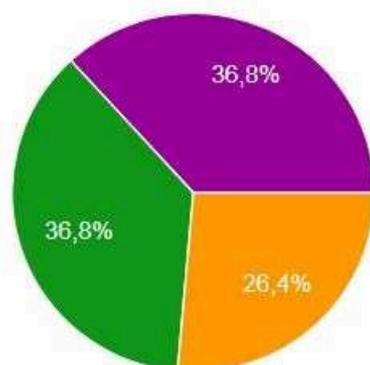
Facilità di accesso al servizio

149 risposte



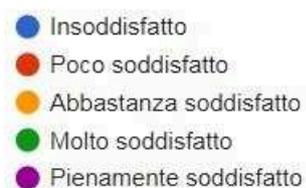
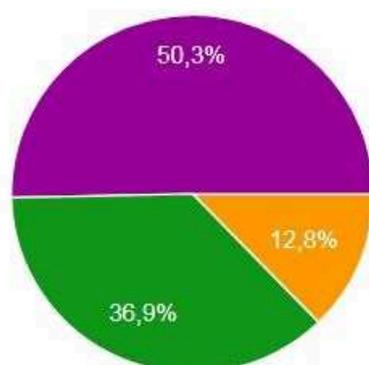
Chiarezza e disponibilità della modulistica

144 risposte



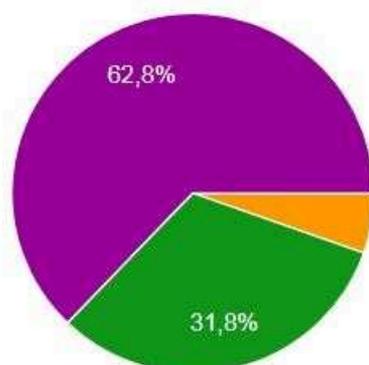
Tempestività del servizio

149 risposte



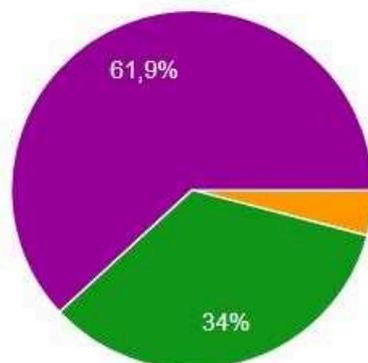
Competenza e professionalità degli operatori

148 risposte



Cortesía del personale

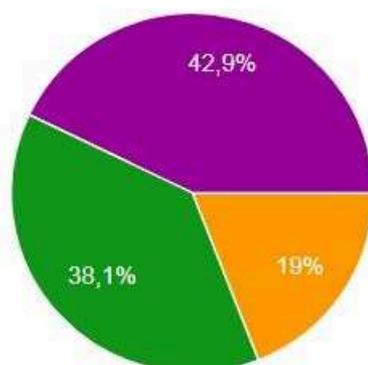
147 risposte



- Insoddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Pienamente soddisfatto

Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo

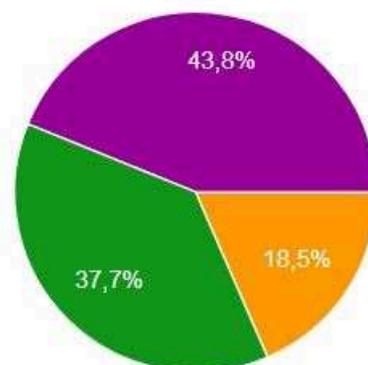
147 risposte



- Insoddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Pienamente soddisfatto

Capacità di adeguarsi alle esigenze

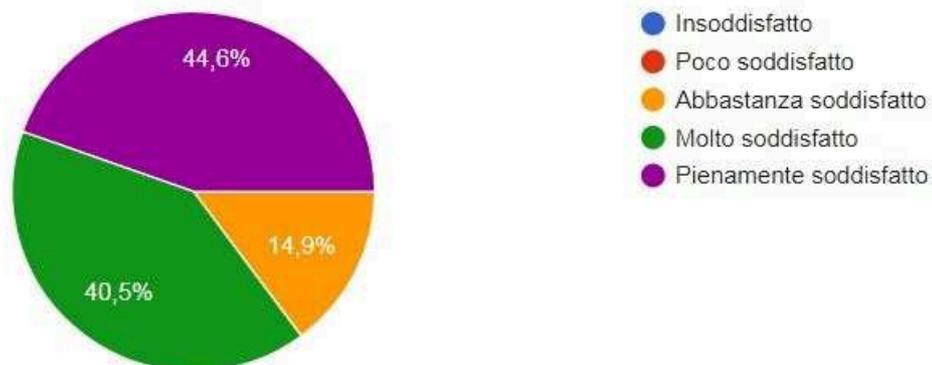
146 risposte



- Insoddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Pienamente soddisfatto

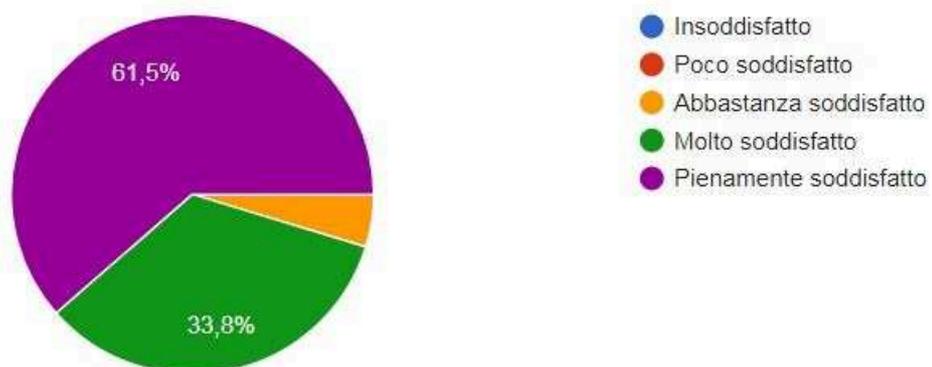
Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi

148 risposte



Valutazione complessiva del servizio

148 risposte



Considerazioni finali

Questa analisi ci ha consentito la misurazione del livello di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio oggetto dell'indagine.

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione del servizio fornito dal Libero Consorzio Comunale di Ragusa.

La qualità del servizio è stata valutata più che soddisfacente, su un totale di 1475 giudizi espressi su 149 intervistati 714 sono stati i giudizi espressi "pienamente soddisfatti" il 48%, il 37% (539 giudizi) molto soddisfatto e solo 1 è poco soddisfatto, nessuno insoddisfatto.

TOT	Pianemente sodd	molto sodd	abbastanza sodd	poco sodd	insoddisfatto
149	59	58	32		
149	59	55	34	1	
144	53	53	38		
149	75	55	19		
148	93	47	8		
147	91	50	6		
147	63	56	28		
146	64	55	27		
148	66	60	22		
148	91	50	7		
1475	714	539	221	1	

100%

48%

37%

15%

0%

